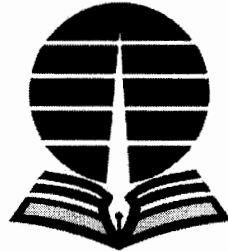


**LAPORAN PENELITIAN MADYA**

**BIDANG PTJJ**



**DIMENSI SERVQUAL UPBJJ-UT  
(STUDI KASUS UPBJJ-UT PADANG)**

**Oleh:**

Andriyansah (Ketua)  
Purwaningdyah Murti Wahyuni (Anggota)  
Muhammadi (Anggota)  
Harnon (Anggota)



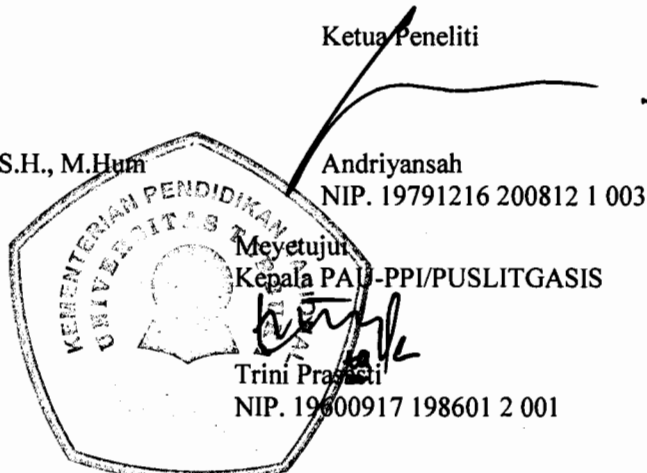
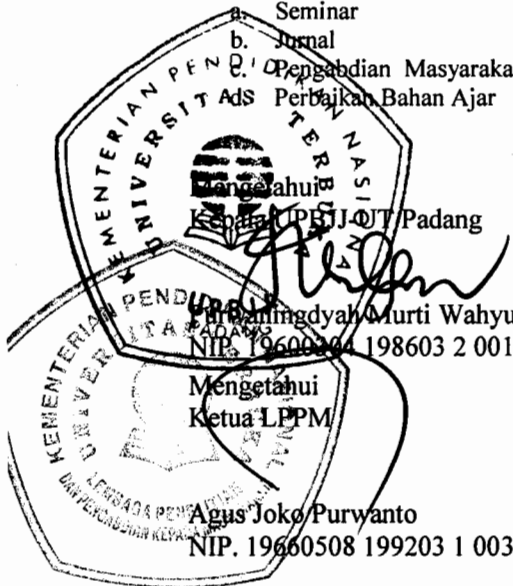
**UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH  
UNIVERSITAS TERBUKA  
PADANG  
2010**

## LEMBAR PENGESAHAN

### USULAN PENELITIAN MULA BIDANG ILMU LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT LEMBAR PENGESAHAN

### USULAN PENELITIAN MADYA BIDANG KELEMBAGAAN UNIVERSITAS TERBUKA

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1 a. Judul Penelitian                   | : | Dimensi SERVQUAL UPBJJ-UT (Studi Kasus di UPBJJ-UT Padang) |
| b. Bidang Peneliti                      | : | Kelembagaan  |
| c. Klasifikasi Penelitian               | : | Madya  |
| 2 Ketua Peneliti                        |   |  |
| a. Ketua                                | : | Andriyansah  |
| b. NIP                                  | : | 19791216 200812 1 003                                      |
| c. Golongan Kepangkatan                 | : | III/b  |
| d. Jabatan Akademik Fakultas Unit kerja | : | Tenaga Pengajar pada UPBJJ-UT Padang                       |
| e. Program Studi                        | : | Manajemen  |
| 3 Anggota Peneliti                      |   |  |
| I. Jumlah Anggota                       | : | 3 (tiga) Orang   |
| a. Nama Anggota dan Unit Kerja          | : | Purwaningdyah Murti Wahyuni, S.H., M.Hum                   |
| b. Program Studi                        | : | Administrasi Negara-FISIP                                  |
| II.                                     | : | Harnon, Dra., M.Pd   |
| a. Nama Anggota dan Unit Kerja          | : | FKIP   |
| b. Program Studi                        | : | Muhammadi, Drs   |
| III.                                    | : |  |
| a. Nama Anggota dan Unit Kerja          | : | Bahasa-FKIP  |
| b. Program Studi                        | : |  |
| 4 a. Periode Penelitian                 | : | 2010   |
| b. Lama Penelitian                      | : | 8 bulan  |
| 5 Biaya Penelitian                      | : | Rp. 20.000.000,-   |
| 6 Sumber Biaya                          | : | Universitas Terbuka  |
| 7 Pemanfaatan Hasil Penelitian          | : |  |
| a. Seminar                              | : |  |
| b. Jurnal                               | : |  |
| c. Pengabdian Masyarakat                | : |  |
| d. Perbaikan Bahan Ajar                 | : |  |



## DAFTAR ISI

### Sampul

### Lembar Pengesahan

### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Rumusan Permasalahan	7
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Manfaat Penelitian	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kualitas Pelayanan	8
2.2	Akuntabilitas dan Penjamin Mutu	9
2.3	Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.4	Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.5	Mutu Jasa	13
2.6	Harapan dan Kepuasan Pelanggan	14
2.7	Strategi Pemasaran Jasa	15
2.8	Mengelola Citra	16
2.9	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra	16
2.10	Fokus Pada Pelanggan	18

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Langkah Penelitian	22
3.3	Anlisis Data Dengan Diagram Kartesius	23
3.4	Sumber Data	26
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.6	Instrumen Penelitian	27

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Penyebaran Kuesioner	27
4.2	Penskalaan	27
4.3	Penomoran	28
4.4	Metode Tingkat Kesesuaian dan Gap	30
4.5	Metode Skala Likert	45
4.6	Diagram Kartesius	77

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan	81
B.	Saran	84

Daftar Pustaka	42
----------------	----

### Rincian Biaya

### Daftar Riwayat Hidup Peneliti

**UPBJU**



**PADANG**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Bentuk suatu institusi pendidikan adalah nirlaba, sehingga jika ada kelebihan sisa hasil usaha, maka sepantasnya kelebihan tersebut dikembalikan pada manajemen institusi pendidikan tersebut untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan pendidikannya. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Mendiknas Prof. DR. Bambang Soedibyo pada tanggal 22 Desember di Yogyakarta ([www.Indonesia.go.id](http://www.Indonesia.go.id))

Data sekunder, 2009 Laporan kepuasan pelanggan dari Universitas Tebuka/UT Pusat yang didapat dari angket yang disebar oleh UPBJJ-UT Padang didapat data sebagai berikut:

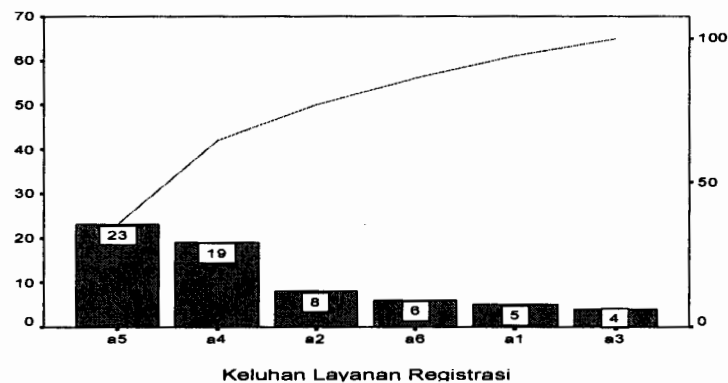
#### a. Keluhan terhadap Layanan UPBJJ-UT Padang

No.	Aspek Layanan	% Responden untuk Skor				Rata-rata
		1	2	3	4	
A1	Ketersediaan informasi mengenai registrasi	0.9	1.3	64.6	33.2	3.30
A2	Ketersediaan Tanda Bukti Setor	0.9	2.7	54.8	41.6	3.36
A3	Akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian)	0.9	0.9	57.7	40.4	3.37
A4	Kepedulian petugas registrasi	0.9	7.8	57.1	34.2	3.25
A5	Kecepatan pelayanan registrasi	-	10.4	55.7	33.9	3.24
A6	Kemudahan melakukan pembayaran biaya pendidikan	0.5	2.3	56.0	41.2	3.37

**Tabel 1 : Keluhan Terhadap Layanan UPBJJ-UT**

Rata-rata dari tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Padang sudah mendekati baik, terbukti dari data yang diolah berkisar antara 3.24 hingga 3.27.

Dalam bentuk grafik dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1:** Grafik Keluhan Terhadap Layanan Registrasi UPBJJ-UT

Pada Gambar 1 dapat diketahui bahwa mahasiswa memberikan keluhan terhadap semua aspek pelayanan registrasi yang diberikan oleh UPBJJ-UT Padang. Dua aspek pelayanan yang paling banyak dikeluhkan oleh mahasiswa adalah kecepatan pelayanan registrasi dan kepedulian petugas registrasi. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek layanan registrasi tersebut memerlukan peningkatan untuk perbaikan dalam pelayanan.

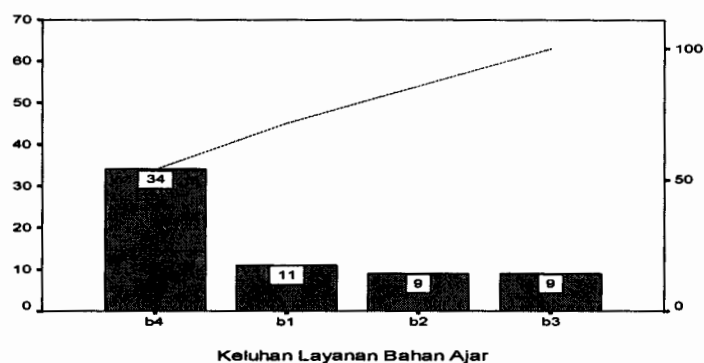
#### b. Keluhan terhadap Layanan UPBJJ-UT Padang

No.	Aspek Layanan	% Responden untuk Skor				Rata-rata
		1	2	3	4	
B1	Ketepatan (jumlah, judul) penerimaan bahan ajar	0.9	4.1	59.5	35.5	3.30
B2	Kecepatan penerimaan/ketersediaan bahan ajar	0.5	3.6	67.4	28.5	3.24

B3	Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)	0.9	3.2	62.4	33.5	3.29
B4	Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media	1.9	14.3	62.4	21.4	3.03

**Tabel 2 : Keluhan Terhadap Layanan Bahan Ajar**

Berikut grafik dari keluhan terhadap bahan ajar



**Gambar 2: Grafik Keluhan Terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Padang, 2009**

Pada gambar 2 ini diketahui bahwa mahasiswa memberikan keluhan terhadap semua aspek layanan bahan ajar yang diberikan oleh UPBJJ-UT Padang. Dua pernyataan yang paling banyak dikeluhkan oleh mahasiswa adalah kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multimedia dan ketepatan (jumlah, judul) penerimaan bahan ajar. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek pada layanan bahan ajar tersebut memerlukan peningkatan dalam pelayanan.

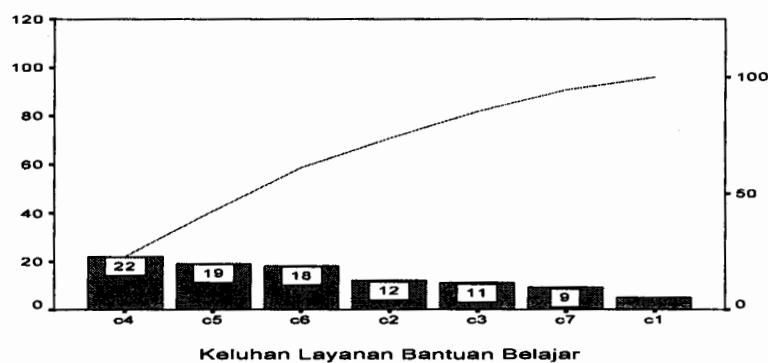
**c. Keluhan terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Padang**

No.	Aspek Layanan	% Responden untuk Skor				Rata-rata
		1	2	3	4	
C1	Kemudahan mendaftar menjadi peserta tutorial	-	2.6	66.7	30.7	3.28

No.	Aspek Layanan	% Responden untuk Skor				Rata-rata
		1	2	3	4	
C2	Kemudahan mendaftar menjadi peserta praktek/praktikum	-	6.5	70.1	23.4	3.17
C3	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial	0.5	4.9	65.4	29.3	3.24
C4	Kelayakan tempat penyelenggaraan praktek	1.1	11.0	67.4	20.4	3.07
C5	Kelayakan tempat penyelenggaraan praktikum	0.6	10.1	67.0	22.3	3.11
C6	Ketepatan jadwal tutorial/praktek/praktikum	1.0	8.2	65.5	25.3	3.15
C7	Manfaat bantuan belajar dalam memahami bahan ajar	-	4.8	61.7	33.5	3.29

**Tabel 3 : Keluhan Terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Padang, 2009**

Dalam bentuk grafik ditampilkan seperti, berikut ini:



**Gambar 3: Keluhan Terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Padang, 2009**

Dari Gambar 3 diperlihatkan bahwa mahasiswa memberikan keluhan terhadap semua aspek layanan bantuan belajar yang diberikan



oleh UPBJJ-UT Padang. Tiga pernyataan yang paling banyak dikeluhkan oleh mahasiswa adalah kelayakan tempat penyelenggaraan praktek, kelayakan tempat penyelenggaraan praktikum, dan ketepatan jadwal tutorial/praktek/praktikum. Data tersebut menunjukkan bahwa ketiga aspek pada layanan bantuan belajar tersebut perlu segera diperbaiki atau perlu ditingkatkan pelayanannya.

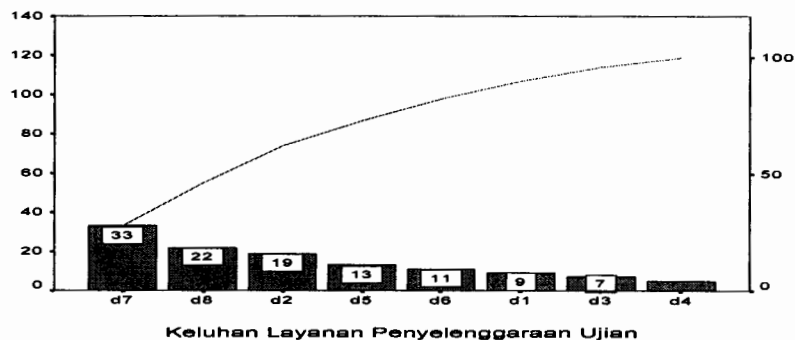
Data mengenai Layanan Penyelenggaraan Ujian UPBJJ-UT Padang, adalah sebagai berikut:

**d. Keluhan terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Padang**

No.	Aspek Layanan	% Responden untuk Skor				Rata-rata
		1	2	3	4	
D1	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian (jadwal, tata tertib)	2.0	2.5	60.6	34.8	3.28
D2	Keterjangkauan tempat ujian	1.0	8.5	56.5	34.0	3.23
D3	Kelayakan tempat ujian	1.0	2.5	63.2	33.3	3.28
D4	Kelengkapan naskah ujian	0.5	2.0	62.2	35.3	3.32
D5	Profesionalitas petugas ujian	-	6.5	69.0	24.5	3.18
D6	Ketertiban pelaksanaan ujian	1.0	4.5	65.2	29.4	3.23
D7	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian	2.0	14.6	59.8	23.6	3.05
D8	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya	2.1	9.3	60.1	28.5	3.15

**Tabel 4 : Layanan Penyelenggaraan Ujian UPBJJ-UT Padang, 2009**

Dalam bentuk grafik ditampilkan seperti, berikut ini:



**Gambar 4:** Keluhan Terhadap Layanan Penyelenggaraan Ujian UPBJJ-UT Padang, 2009

Gambar 4 memperlihatkan bahwa mahasiswa memberikan keluhan terhadap semua aspek layanan penyelenggaraan ujian yang diberikan oleh UPBJJ-UT Padang. Tiga pernyataan yang paling banyak dikeluhkan oleh mahasiswa adalah kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian, kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya, dan keterjangkauan tempat ujian. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga aspek pada layanan penyelenggaraan ujian tersebut memerlukan peningkatan dalam pelayanan.

Dalam satu studi yang dilakukan oleh Parasuraman (1988) mengenai dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) disimpulkan terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Awalnya penelitian ini untuk mengukur kesiapan UT dalam menyambut lahirnya UU BHP, namun pada 31 Maret 2010, Mahkamah Konstitusi (MK) membatalkan UU No 9/2009 tentang Badan Hukum Pendidikan (BHP) karena dinilai melanggar UUD 1945. Walaupun UU BHP dibatalkan penelitian ini akan tetap dilaksanakan karena tanpa hadirnya UU tersebut UT dalam hal ini yang menjadi ujung tombak pencari pundi uang harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, oleh sebab itu peneliti masih tertarik untuk melakukan penelitian dimensi pelayanan dengan subjeknya dalam hal ini mahasiswa UT tersebut berdasarkan SERVQUAL, dengan

mengambil Judul : **“DIMENSI *SERVQUAL* UPBJJ-UT” Studi Kasus UPBJJ – UT Padang.**

## 1.2 RUMUSAN PERMASALAHAN

Dari analisis situasi dapat diidentifikasi bahwa mahasiswa kurang puas dengan pelayanan UPBJJ-UT Padang. Penelitian ini akan mengidentifikasi 5 dimensi kualitas sebagaimana yang dilakukan Parasuraman (1988) yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dengan rumusan masalah dimensi kualitas pelayanan UPBJJ-UT pada mahasiswa.

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang dapat mencapai sasaran dengan tepat adalah penelitian yang mempunyai tujuan dan dapat membawa perbaikan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 5 dimensi kualitas pelayanan.

## 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak:

### a. Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan berguna memberikan sumbangan untuk pengembangan disiplin ilmu yang berkaitan dengan disiplin ilmu sosial yang kaitannya dengan dimensi *SERVQUAL*.

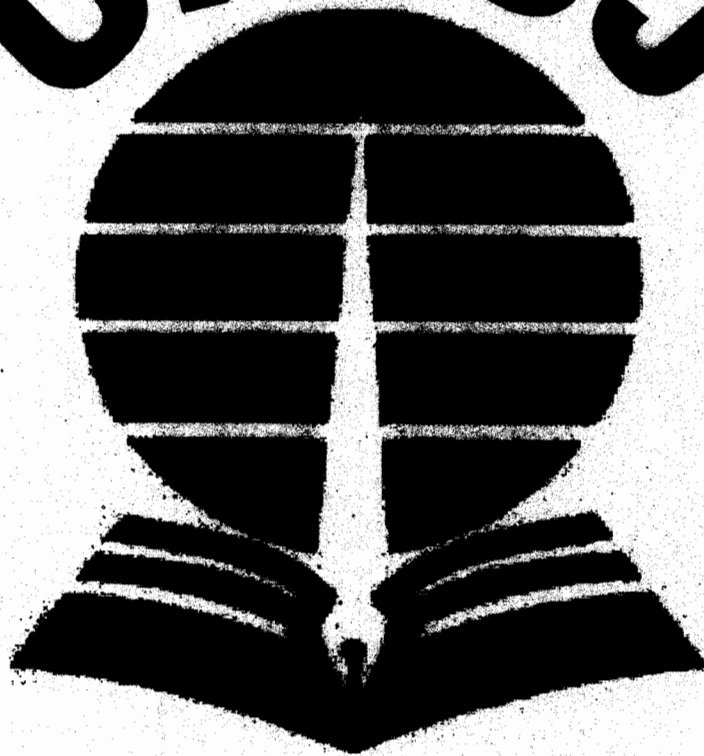
### b. Pihak Manajemen/Praktis

Untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap strategis diantara 5 dimensi *SERVQUAL* yang akan diberi atau diterima mahasiswa.

### c. Lain-lain

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan serta komparasi dalam melakukan penelitian selanjutnya, serta bisa menjadi sumber informasi bagi UPBJJ-UT lainnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

**UPBJU**



**PADJARAN**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 KUALITAS PELAYANAN

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang harus konsisten satu sama lain, yaitu : (1) persepsi konsumen, (2) produk jasa dan (3) proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Menurut Lupiyoadi, (2001),

**Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.**

Lima dimensi yang berkaitan erat dengan pelayanan atau jasa yang diberikan terdiri dari:

- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

Kelima dimensi pelayanan tersebut atau menurut Parasuraman, (1988) disebut dengan dimensi pelayanan (*Service Quality/Serqul*).

## 2.2 AKUNTABILITAS DAN PENJAMIN MUTU

Mutu pelayanan pada perguruan tinggi baik kepada mahasiswa dan atau pihak yang berkepentingan lainnya mutlak merupakan tanggung jawab Perguruan Tinggi (PT), oleh karena itu, PT bertanggung jawab atas evaluasi internal. Di Indonesia, *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sedangkan *external quality assessment* menjadi tanggung jawab inspektorat dan BAN-PT.

Dengan menawarkan keunggulan kompetitif, saat ini perguruan tinggi sudah diarahkan untuk ke pasar luar negeri walaupun sebelumnya beberapa lembaga pendidikan hanya melayani kebutuhan lokal saja, sementara dipasar local tingkat persaingannya cukup competitive. Beberapa PT mencoba untuk mencari keunggulan kompetitif dengan menawarkan:

1. fasilitas dan program keahlian khusus;
2. program-program yang fleksibel; dan
3. biaya relatif murah.

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat tersebut, selain menawarkan berbagai keunggulannya, perguruan tinggi (PT) juga harus mampu bersaing dalam memberikan kualitas terbaik bagi para penggunanya yang antara lain tercermin melalui penerapan suatu sistem penjamin mutu PT. Pada dasarnya, penjamin mutu merupakan tanggungjawab PT, oleh karena itu PT terkait langsung dengan pola evaluasi internal. Di Indonesia *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sedangkan *external assessment quality* menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Ditjen Pendidikan Tinggi dan Badan Akreditasi Nasional (BAN) PT.

Pada dasarnya, penjamin mutu adalah suatu pendekatan yang mengatur pekerjaan yang menjamin bahwa:

1. misi dan tujuan organisasi jelas semua;

2. sistem telah dipikirkan secara matang, hampir bebas dari kesalahan, dan dikomunikasikan ke setiap orang;
3. selalu jelas siapa bertanggung jawab atas apa;
4. mutu didefinisikan secara jelas dan tercatat;
5. tersedia sistem untuk memeriksa bahwa setiap hal berjalan sesuai rencana; dan
6. tersedia cara untuk memperbaiki kesalahan.

Tiga pendekatan yang selama ini digunakan dalam pengelolaan operasional adalah sebagai berikut.

1. Tidak terdokumentasi, untuk mengetahui dalam pengelolaan operasional dikti dengan bertanya, tetapi umumnya tidak produktif dan membuat prestasi;
2. Terdokumentasi. Metode disusun untuk mengatur hal-hal yang harus dilakukan tetapi tidak ada jaminan bahwa aturan dilaksanakan.
3. Penjamin mutu. Mirip pendekatan terdokumentasi, tetapi ada tambahan metode, yaitu:
  - a. Pengecekan
  - b. Perbaikan, dan
  - c. Pengubahan sistem yang telah kadaluwarsa.

Aspek perbaikan dan kesalahan dalam penjamin mutu ini sangat penting. Secara jujur, penjamin mutu mengakui kemungkinan akan terjadinya kesalahan dan bersiap untuk melaksanakan perbaikan (Wijatno, 2009).

## 2.2 PENGERTIAN KEPUASAN KONSUMEN

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan, berikut definisi mengenai kepuasan yang dikutip dari buku Tjiptono, (2000) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau kesesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau

norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.

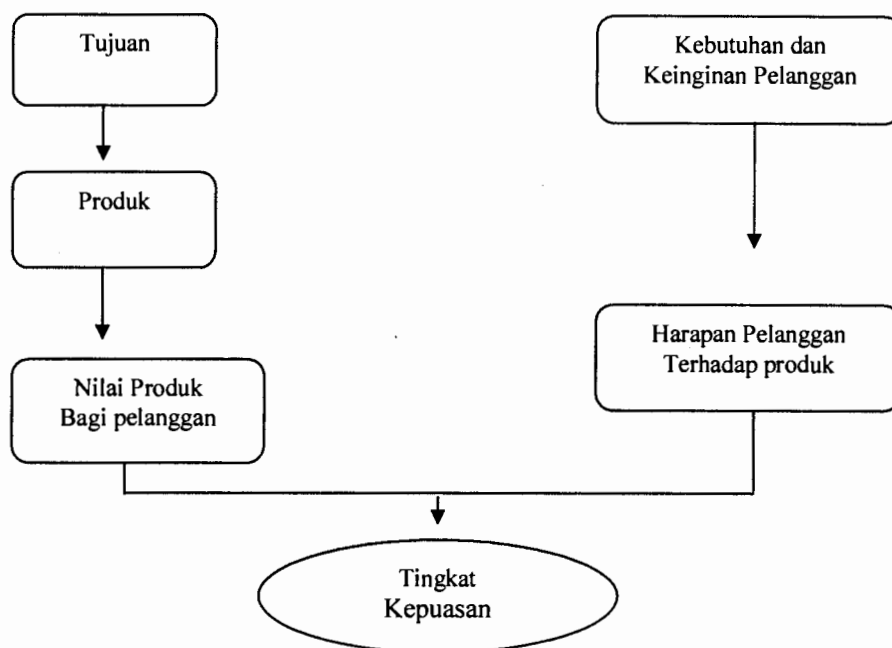
Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses baik sederhana maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak cuma lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa. Bila saran dari suatu konsultan menyebabkan semakin buruknya kinerja perusahaan kliennya, konsumen tidak bisa langsung menyatakan segala kesalahan pada pihak konsultan. Mungkin saja hal tersebut dikarenakan kliennya tidak menyampaikan / memberitahukan dengan jelas dan lengkap segala aspek perusahaannya yang bisa mempengaruhi pengambilan keputusan dan hasil pencapaian.

Komponen kepuasan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti berikut:





**Gambar 3: Konsep Kepuasan Pelanggan**

## 2.5 PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN

Menurut Rangkuti, (2002), metode penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan metode survei, pengukurannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta menuliskan masalah – masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta memetakan elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing - masing elemen.

## 2.6 MUTU JASA

Meningkatkan mutu jasa tidak semudah usaha meningkatkan mutu produk, karena karakteristiknya yang unik. Peningkatan mutu juga adakn berdampak pada organisasi secara menyeluruh, ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa, antara lain:

- a. Mengidentifikasi penentu mutu pelayanan

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi mutu jasa antara lain dengan melakukan riset pelanggan yang kemudian disusul dengan memperkirakan penilaian terhadap perusahaan dan pesaingnya berdasar faktor penentu tersebut

- b. Mengelola harapan pelanggan

Hasil riset dan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang akan dibeli tersebut kemudian diolah. Kemudian perusahaan memberikan janji pelanggan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut. Akan lebih baik bila perusahaan atau organisasi mampu memberikan lebih dari yang telah diajanjikan.

- c. Mengelola mutu jasa

Mutu jasa memang tidak lepas dari perilaku atau sikap-sikap orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misal keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas. Hal ini disebabkan mutu jasa tidak terlepas dari karakteristik mutu jasa yang ditentukan dari hubungan yang antara pelanggan, penyedia jasa atau antar para penyedia.

d. Mengembangkan Budaya Mutu

Budaya mutu meliputi filosofi, keyakinan, sikap, nilai, norma, tradisi, prosedur, dan sebagainya yang akan meningkatkan mutu, oleh karena itu agar budaya mutu tercipta, perlu dukungan dan komitmen menyeluruh dari seluruh anggota organisasi.

## **2.7 HARAPAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman & kerabat, serta informasi & janji-janji perusahaan dan para pesaing (Kotler dan Armstrong, 1998). Faktor-faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa – biasa saja atau sangat kompleks.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhi harapan pelanggan. Beberapa faktor penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimumkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahami dengan jelas. Dalam hal ini penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas instruksi dari klien mengerti apa yang akan diberikan.

Sebelum menggunakan suatu jasa, pelanggan sering memiliki empat skenario jasa yang berbeda (dalam benaknya) mengenai apa yang bakal dialaminya yaitu :

a. jasa ideal;

- b. jasa yang diantisipasi/diharapkan;
- c. jasa yang selayaknya diterima (*deserved*); dan
- d. jasa minimum yang dapat ditoleransikan.

Pelanggan bisa berharap dari keempat skenario sebagaimana dijelaskan di bagian awal, harapan membentuk kepuasan. Karena itu apabila ”jasa minimum yang dapat ditoleransi” yang diharapkan, lalu yang terjadi sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya bila yang diharapkan ”jasa ideal”. kurang dari harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2000).

## 2.8 STRATEGI PEMASARAN JASA

Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) adalah satu konsep pemasaran yang berguna untuk merencanakan program pemasaran. Kotler dan Armstrong (2008) merumuskannya sebagai berikut.

“Bauran pemasaran adalah kelompok kiat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai sasaran pemasarannya dalam pasar sasaran”.

Ada empat faktor dalam bauran pemasaran, yaitu produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*). Keempat faktor ini perlu dikombinasikan dan dikoordinasikan untuk melaksanakan tugas pemasaran seefektif mungkin. Adanya bauran pemasaran memungkinkan perusahaan menentukan tingkat pengeluaran pemasaran pada masing-masing produk, saluran, media promosi, dan daerah penjualan. Dalam konteks pemasaran jasa, aspek bauran pemasaran ditambah dengan tiga faktor penting lain, yaitu orang (*people*) seperti pegawai dan pelanggan, proses (*process*), dan janji (*promises*), yang menjadi bagian penting dari pemasaran jasa. Namun dalam konteks ini, empat faktor bauran pemasaran yang klasik lebih diberikan elaborasinya.

## 2.9 MENGELOLA CITRA

Karakteristik dari jasa yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dipisahkan, berbeda-beda dan cepat rusak merupakan faktor yang membedakan pengelolaan produk dan pengelolaan jasa. Citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik, reputasi, atau keahlian, merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli pada sektor jasa dibandingkan sektor produk. Membina dan mempertahankan suatu citra yang kuat sangat penting bagi organisasi jasa jika ingin menarik konsumen dan mempertahankan loyalitasnya.

Mempertahankan citra juga penting dalam menarik atau mempertahankan karyawan-karyawan yang berprestasi dalam persaingan pasar tenaga kerja, begitujuga untuk menarik para investor serta pihak-pihak lain yang ingin memberikan bantuan kepada perusahaan. Akhirnya, citra yang bagus ini berguna untuk menempatkan perusahaan pada kedudukannya yang baik di mata masyarakat dan untuk menanamkan pengaruh yang positif dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan di bidang politik. Citra selalu memainkan peran penting, terutama dalam persaingan diantara organisasi dan merek. Apabila seorang konsumen rumah tangga (*individual consumer*) memutuskan untuk memilih suatu bank, maka citra bank tersebut harus memegang peranan yang penting, dalam menangani nasabah-nasabah korporasi (*corporate consumer*).

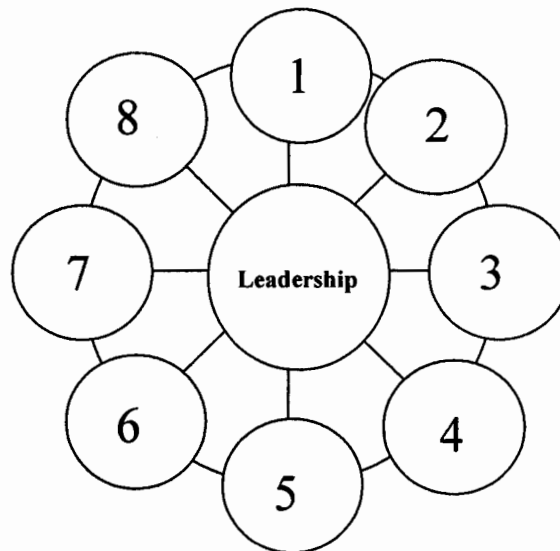
## 2.10 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA

Jasfar (2003) yang mengutip pendapat Peters (1999) memberikan beberapa faktor penting yang menentukan citra suatu organisasi, yaitu :

1. kepemimpinan (*leadership*);
2. kebijaksanaan dan strategi (*policy and strategi*);
3. kebijaksanaan sumber daya manusia (*personnel policy*);
4. pengelolaan kekayaan (*asset management*);
5. pengelolaan proses (*process management*);
6. kepuasan konsumen (*customer satisfaction*);

7. kepuasan karyawan (*employee satisfaction*);
8. tanggung jawab sosial (*social responsibility*); dan
9. hasil usaha (*business result/profit*)

Kesembilan faktor ini harus dapat disampaikan dan dikomuniaksikan secara efektif kepada para pemangku kepentingan, yaitu konsumen, masyarakat umum, pemasok, distributor atau pihak lain yang berkepentingan langsung, seperti pers, lembaga-lembaga masyarakat yang terkait lainnya maupun pemerintah melalui peraturan dan perundang-undangan yang dikeluarkan akan mempengaruhi kesembilan faktor ini. Perusahaan diharuskan mengikuti aturan pemerintah dalam hal kepemimpinan serta pengelolaan aset dan sumber daya manusia, agar tidak dikenakan sanksi. Keadaan perekonomian nasional, baik dalam kondisi inflasi, deflasi atau resesi, harus terus dimonitor oleh perusahaan, karena hal ini merupakan faktor eksternal yang akan mempengaruhi kebijaksanaan dan strategi yang telah disusun, termasuk pengaruh dari perekonomian dunia, tentunya hal ini akan mempengaruhi system keuangan bagi perguruan tinggi swasta yang bekerja sama dengan pihak asing.



**Gambar 6:** Mengelola Citra

Gambar diatas menjelaskan bahwa dari faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan yaitu semuanya berfokus pada lingkaran tengah, kepemimpinan (*leadership*) menjadi sumbu penggeraknya. Berikut keterangan nomor-nomor dari lingkaran tersebut diatas.

1. *Policy Strategy*
2. *Personel Policy*
3. *Asset Management*
4. *Process Management*
5. *Customer Satisfaction*
6. *Employee Satisfaction*
7. *Society Responsibility*
8. *Business Result*

## **2.11 FOKUS PADA PELANGGAN**

Pimpinan universitas harus mengidentifikasi serta mendokumentasikan kebutuhan dan tuntutan mahasiswa yang di jelaskan dalam kurikulum sedemikian sehingga mampu memberikan keahlian pada lulusan dan menunjukkan kinerja tertentu. Kebutuhan dan tuntutan mahasiswa diupayakan untuk dipenuhi

### **1. Kebijakan Universitas**

Kebijakan universitas adalah pernyataan manajemen beerkatian dengan kerangka umum yang menjadi acuan penetapan program dan sasaran mutu

Kebijakan universitas disusun dan ditetapkan dengan mengacu pada status perguruan tinggi, standar yang dikeluarkan DIKTI, undang-undang dan peraturan pemerintah, dan standar akreditasi. Kebijakan univeritas disusun dan ditetapkan oleh pimpinan universitas untuk periode tertentu. Kebijakan universitas harus disebarluaskan untuk dijadikan acuan perencanaan dan pelaksanaan program diseluruh elemen organisasi. Kebijakan univeristas harus selalu dievaluasi dan ditinjau agar sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.

## 2. Perencanaan

Perencanaan mencakup sasaran yang ingin dicapai organisasi dan unit kerja serta perencanaan dan sistem manajemen

## 3. Sasaran

Sasaran adalah pernyataan terukur yang ingin dicapai oleh organisasi dan unit kerja dalam periode jangka pendek. Sasaran disusun berdasarkan renstra serta kebijakan universitas dan persyaratan akreditasi. Sasaran dijadikan acuan untuk menilai kinerja organisasi dan unit dalam suatu periode jangka pendek. Penetapan sasaran jangka pendek harus mengarah pada sasaran jangka panjang.

## 4. Perencanaan Sistem Manajemen

Perencanaan sistem manajemen adalah proses penyusunan langkah-langkah kegiatan menyeluruh secara sistematis, rasional, berkait, dan berjangka panjang, serta berdasarkan visi, misi dan prinsip tertentu untuk memenuhi kebutuhan mendasar dan menyeluruh para pelanggan. Perencanaan sistem manajemen meliputi penyusunan serangkaian kegiatan yang mengacu pada visi dan misi universitas, renstra, kebijakan, rencana operasional jangka menengah, dan rencana operasional jangka pendek dengan menyebutkan sumber daya yang diperlukan. Perencanaan sistem manajemen disusun melalui rapat kerja atau rapat pimpinan yang dilakukan secara berkala.

## 5. Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi

Tanggung jawab dan wewenang adalah kewajiban dan hak yang dimiliki oleh pengelola universitas dalam menjalankan fungsi-fungsi organisasi.

Dalam menjalankan tanggungjawab dan wewenangnya, pengelola universitas harus menggambarkan secara jelas struktur organisasi berfokus pada proses untuk mencapai tujuan dan sasaran universitas serta pengembangan SMM (Standar Manajemen Mutu).



## 6. Wakil Manajemen

Wakil manajemen adalah orang/gugus tugas/unit kerja yang berfungsi merencanakan dan mengendalikan pelaksanaan sistem mutu yang ditetapkan melalui keputusan rektor. Wakil manajemen memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

- a. memastikan proses yang diperlukan agar sistem penjamin mutu diterapkan, dipantau, dievaluasi, dikembangkan, dan dipelihara;
- b. melaporkan kepada pimpinan tentang pelaksanaan sistem penjamin mutu diterapkan dan kebutuhan untuk diperbaiki;
- c. memastikan kebutuhan terbentuknya budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan; dan
- d. melakukan komunikasi dengan mahasiswa, seluruh unit lingkungan universitas, dan situasi di luar universitas untuk hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu di universitas.

## 7. Tinjauan Manajemen

### a. Umum

Pimpinan universitas menyelenggarakan rapat tinjauan manajemen sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun. Tinjauan digunakan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan SMM. Tinjauan manajemen harus mencakup peluang perbaikan dan kemungkinan perubahan pada SMM, termasuk kebijakan dan sasaran mutu institusi. Rekaman tinjauan dipelihara oleh kantor audit internal, lembaga manajemen mutu (LMM) dan unit terkait.

### b. Masukan tinjauan manajemen pendidikan harus mencakup

- i. evaluasi aktivitas instruksional dan penunjangnya secara periodik;
- ii. umpan balik mahasiswa;
- iii. kriteria penilaian aktivitas instruksional;

- iv. hasil evaluasi kinerja;
  - v. hasil audit terakhir;
  - vi. tindakan pencegahan dan koreksi yang telah dilakukan;
  - vii. tindak lanjut tinjauan manajemen;
  - viii. perubahan yang dapat mempengaruhi SMM; dan
  - ix. sasaran-saran untuk perbaikan.
- c. Luaran tinjauan manajemen
- Luaran tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan manajemen terkait dengan:
- i. Peningkatan efektifitas proses dan hasil SMM
  - ii. Identifikasi kebutuhan sumber daya, dan
  - iii. Hasil luaran harus dicatat/direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja yang terkait.

**UPBJU**



**PADANG**

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

##### 3.1 RANCANGAN PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif.

##### 3.2 POPULASI DAN SAMPEL

###### 3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang meregistrasi pada masa registrasi 2009.1 yaitu sebanyak 1.500 orang.

###### 3.2.2 Sampel

Mengingat besarnya jumlah kelompok belajar serta letak geografis kelompok sehingga teknik sampling yang digunakan *Purposive sampling* dengan maksud masing-masing kelompok belajar terwakili dan sampel yang digunakan mahasiswa yang jarak tempuhnya dari UPBJJ-UT Padang lebih dari 2 jam dari populasi 1.500 orang yang teregistrasi pada 2009.1

###### 1. Rumus pencarian jumlah sampel

Rumus yang akan digunakan dalam penentuan sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n \geq \left( \frac{\sigma \cdot Z}{b} \right)^2 \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- |   |   |  |
|---|---|--|
| n | = | Ukuran sampel yang diperlukan  |
| b | = | Perbedaan antara yang ditaksir dengan tolak ukur penafsiran yang ditetapkan. penelitian ini adalah 10% atau 0,10           |
| Z | = | Harganya tergantung pada taraf kepercayaan 95% berarti $Z_{\frac{1}{2} \cdot 95\%} = Z_{0.475}$ dalam tabel ditemukan 1.96 |

$$\sigma = \text{Simpangan baku diperkirakan } 0,50$$

$$\text{Sehingga : } n \geq \left( \frac{0,5 \times 1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n \geq 96,04$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus sampel diatas yang dikutip dari DR. Sugiyono dalam *statistika untuk penelitian* (2003), didapatkan n yang menjadi jumlah sampel adalah sebesar 96 responden. Dengan demikian besarnya sampel yang akan digunakan adalah 96 orang mahasiswa, namun karena sudah mendekati angka 100, maka dengan menggunakan metode pendekatan bilangan pembulatan maka sampel akan ditambah menjadi 100 orang mahasiswa.

### 3.3 ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS

Diagram Kartesius ini terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik atau yang disebut kuadran, pada kuadran tersebut bisa diketahui poin mana yang menjadi unggulan atau poin mana yang haru diperbaiki, dengan menggunakan diagram kartesius, dengan rumus :

$$X = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots(2)$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Dimana : =

$X$  = Skor rata – rata seluruh faktor kinerja

=

$Y$  = Skor rata – rata seluruh faktor kepentingan

$K$  = Jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Dengan menggunakan rumus diatas maka akan didapatkan rata – rata antara kinerja/pelaksanaan perusahaan ( $X$ ) dengan kepentingan/harapan mahasiswa ( $Y$ ) dan kemudian akan diketahui sumbu untuk diagram kartesius :

Dengan memasukan semua elemen – elemen atau atribut produk pelayanan UPBJJ dalam diagram kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa menurut kepentingan pelanggan (*customer's importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*), serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan, dengan cara berikut :



**Gambar 7 : Diagram Kartesius**

Penjelasan untuk tiap – tiap kuadran yang dimasuki oleh variabel – variabel dari atribut produk tersebut adalah sebagai berikut :

Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata - rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen sehingga tingkat kinerja (*performance*) di bawah rata – rata, sehingga kurang memuaskan pelanggan.

Kuadran B : Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh mahasiswa (di atas rata – rata) dan dilaksanakan pihak UPBJJ dengan baik, *performance* atau kinerja di atas rata – rata, mahasiswa menjadi puas.

Kuadran C : Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas – pasan oleh pihak manajemen dan tidak dianggap sebagai suatu usaha yang penting oleh. Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh mahasiswa yang dilaksanakan oleh UPBJJ.

Kuadran D : Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh mahasiswa yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan .

### 3.4 SUMBER DATA

Dalam penelitian ini menggunakan dua macam sumber data, yaitu meliputi:

- a. Data Primer diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan mengenai kepuasan dari pihak luar antara lain mahasiswa dan tentang kinerja UPBJJ. Kemudian untuk melengkapi data dilakukan juga wawan cara dengan pengurus kelompok belajar mengenai pelayanan UPBJJ dari ke 5 dimensi SERVQUAL.
- b. Data Sekunder  
Merupakan data yang diperoleh dari angket pencapaian kepuasan pelanggan, laporan masing-masing koordinator pada UPBJJ yang mendukung penelitian ini.

### 3.5 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di UPBJJ-UT Padang untuk mahasiswa masa registrasi 2009.1 dengan jarak tempuh minimal 2 Jam tiba di Padang.

No	Kegiatan	Waktu (dalam bulan ke-)								Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Pemilihan Tema Penelitian									
2	Pembuatan Proposal Penelitian									
3	Pengajuan Ke UPBJJ-UT									
4	Penyebaran angket survei dan observasi									
5	Pengumpulan angket									
6	Pengolahan Data									
7	Penyusunan Laporan Penelitian									
8	Seminar Penelitian									



### 3.6 INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisikan pertanyaan yang akan menggali tentang pelayanan dimensi di UPBJJ-UT Padang. Untuk menjelaskan maksud dari kuesioner tersebut, penulis mendefinisikan instrument penelitian, sebagai berikut:

**Harapan** artinya keinginan yang dibenak mahasiswa ketika mereka melihat, tahu dan menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak UPBJJ.

**Kinerja** artinya kenyataan yang sebenarnya yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa selama mereka berada di UPBJJ.

**UPBJU**



**PADANG**

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PENYEBARAN KUESIONER

Untuk mendapatkan data dengan jumlah yang tidak sedikit tentunya membutuhkan waktu yang tidak sedikit pula, dan yang terpenting rambu-rambu yang telah ditetapkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan tidak boleh dilanggar.

Syarat yang diajukan dalam penyebaran kuesioner ini antara lain adalah:

- a. mereka yang telah atau terregistrasi pada masa registrasi 2009.1 seperti yang telah dijelaskan diawal hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa mahasiswa bersangkutan sudah 1 (satu) tahun belakangan berurusan dengan pihak UPBJJ.
- b. Jarak tempuh minimal 2 Jam tiba di Padang namun belum tidak di UPBJJ, dalam artian karena dengan keunikan yang dimiliki struktur geografis Sumatera Barat dipenuhi dengan bukit dan tebing, tentunya mahasiswa punya harapan tersendiri dibenak masing-masing ketika mereka datang meminta pelayanan kepada UPBJJ, apalagi mahasiswa harus berjalan kaki atau menggunakan ojek motor untuk tiba di kantor UPBJJ yang berjarak 100 meter dari jalan raya atau pemberhentian kendaraan umum.
- c. Kuesioner yang dikirim sebanyak 150 lembar namun yang kembali sebanyak 100 orang responden yang nantinya digunakan sebagai data.

#### 5.2 PENSKALAAN

Penelitian ini terdapat 5 dimensi, yang masing – masing dimensi terdiri dari beberapa atribut. Untuk mengetahui *service quality* (kualitas pelayanan) di UPBJJ-UT Padang maka perlu dilakukan perhitungan dan perlu pula dibahas mengenai hal – hal yang telah tertuang dalam di

kuesioner yang mewakili kelima dimensi tersebut. Setiap dimensi ada beberapa atribut yang dituangkan dalam pertanyaan (kuesioner), semua pertanyaan tersebut satu dengan yang lainnya saling melengkapi dan tidak akan muncul pada dimensi yang lain baik itu untuk pengukuran harapan maupun kinerja. Adapun jumlah butiran pertanyaan dalam setiap dimensi, sebagai berikut:

- a. Dimensi *Responsiveness* terdiri dari 5 pertanyaan;
- b. Dimensi *Reliability* terdiri dari 5 pertanyaan;
- c. Dimensi *Empathy* terdiri dari 5 pertanyaan;
- d. Dimensi *Assurance* terdiri dari 5 pertanyaan; dan
- e. Dimensi *Tangibles* terdiri dari 10 pertanyaan.

### 5.3 CODING (Penomoran)

Data yang diperoleh ditabulasikan dan diklasifikasikan, kemudian dianalisis. Jawaban atas pertanyaan – pertanyaan yang ada pada tiap variabel terdiri dari beberapa pilihan yaitu untuk pertanyaan kepentingan/harapan terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting, sedangkan untuk pertanyaan kinerja/pelaksanaan terdiri dari sangat baik/sangat puas, baik/puas, cukup baik/biasa, kurang baik/kurang puas dan tidak baik/puas.

Data – data tersebut tentu saja masih bersifat kualitatif, oleh karena itu harus dikuantitatifkan dengan menggunakan skala Likert dengan kategori untuk tingkat kepentingan mahasiswa (harapan) tiap jawaban diberi bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Penting diberi bobot 5;
- b. Penting diberi bobot 4;
- c. Cukup Penting diberi bobot 3;
- d. Kurang Penting diberi bobot 2; dan
- e. Tidak Penting diberi bobot 1.

Sedangkan untuk tingkat kinerja pelayanan UPBJJ, tiap jawaban diberi bobot :

- a. Sangat baik diberi bobot 5;
- b. Baik diberi bobot 4;
- c. Cukup Baik diberi bobot 3;
- d. Kurang Baik diberi bobot 2; dan
- e. Tidak Baik diberi bobot 1.

Untuk tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan (Parasuraman dan Bery 1990) :

0.00% - 20.00%	= Sangat Tidak Sesuai
20.00% - 40.00%	= Tidak Sesuai
40.00 - 80.00%	= Biasa
80.00 - 100%	= Sangat Sesuai

Sedangkan untuk analisa gap diawali dengan mendeteksi ada atau tidaknya kesenjangan antara kualitas pelayanan atau kinerja yang sesungguhnya dirasakan oleh konsumen dengan harapan konsumen dalam hal ini mahasiswa. Besarnya gap dapat diketahui berdasarkan skor jawaban responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa atas kinerja pelayanan UPBJJ dengan harapan. Selisih kinerja yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan merupakan besarnya gap.

Tiap jawaban dikategorikan kedalam skala Likert untuk kinerja terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik yang diperoleh dari frekuensi skor rata – rata tiap responden dari sejumlah item kuesioner, kemudian akan dicari frekuensi rata – rata berdasarkan interval. Adapun rumus jarak interval yaitu :

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya alternatif jawaban}} \dots\dots\dots (3)$$

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah mengetahui besarnya jarak interval sebesar 0.8, maka dapat ditentukan kategori kinerja dan harapan. Kategori – kategori tersebut adalah sebagai berikut :

NO	INTERVAL	HARAPAN	KINERJA
1	1.00 – 1.8	Tidak Penting	Tidak Baik
2	1.801 – 2.6	Kurang Penting	Kurang Baik
3	2.601 – 3.4	Cukup Penting	Cukup Baik
4	3.401 – 4.2	Penting	Baik
5	4.201 – 5.0	Sangat Penting	Sangat Baik

**Tabel 6:** Interval Frekuensi

Dan selanjutnya untuk pembuatan tabel dan diagram digunakan simbol untuk mewakili variabel kinerja dan harapan. Untuk kinerja digunakan ‘X’ sebagai simbol atau wakil dari kinerja UPBJJ, sedangkan untuk harapan digunakan ‘Y’ sebagai simbol atau wakil dari harapan konsumen.

#### 5.4 Metode Analisis Tingkat Kesesuaian dan Gap

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 130 lembar kuesioner, namun yang kembali tidak lebih dari 105 lembar kuesioner. Hal tersebut tentu tidak akan mengurangi substansi dari jumlah kuesioner yang disyaratkan sudah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Penghitungan tingkat kesesuaian ini didapat dari total atribut kinerja dibagi total atribut harapan, kemudian dikalikan 100%. Semakin mendekati angka 100% maka antara kinerja dan harapan konsumen sudah terpuaskan.

##### 5.4.1. Metode Tingkat Kesesuaian

Untuk menentukan faktor atau atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kinerja dari UPBJJ dalam pelayanan yang dituangkan dalam 5 (lima) dimensi, langkah selanjutnya adalah melakukan kalkulasi dengan data yang telah ada.

**a. Responsiveness (cepat tanggap)**

Dimensi pertama yang diukur tingkat kesesuaian adalah dimensi *Responsiveness* dengan 5 buah atribut yang menyertainya.

No	ATRIBUT	VARIABEL		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan Pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa	336	430	78.14
2	Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan	346	402	86.07
3	Staf dapat menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar	341	430	79.30
4	Ketanggapan bagian Front Office dalam menyampaikan informasi	356	433	82.22
5	Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit	305	432	70.60

**Tabel 7: Responsiveness (Cepat Tanggap)**

Tabel diatas, jika diranking atribut-atribut yang mendukung dimensi *responsiveness*, maka akan terlihat tpada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) tersebut, atribut mana yang harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak UPBJJ. Berikut ranking tingkat kesesuaian yang perlu diperbaiki atau mendapat prioritas :

1. Sistem pemberi pelayananan yang tidak berbelit-belit (70.60%);
2. Kemampuan pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa (78.14%);
3. Staf menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelasa dan benar (79.30%);
4. Ketanggapan bagaian front office dalam menyampaikan informasi (82.22); dan
5. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan (86.07).

**b. *Realibility* (Keandalan)**

Dimensi kedua yang diukur tingkat kesesuaian adalah dimensi *Realibility* dengan 5 buah atribut yang menyertainya.

NO	ATRIBUT	VARIABEL		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah	339	460	73.70
2	Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa)	334	437	76.43
3	Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan	347	444	78.15
4	Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi	326	423	77.07
5	Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa)	331	438	75.57

**Tabel 8: *Realibility* (Keandalan)**

Tabel diatas, jika diranking atribut-atribut yang mendukung dimensi *realibility*, maka akan terliha tpada dimensi *realibility* (keandalan) tersebut, atribut mana yang harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak UPBJJ. Berikut rangking tingkat kesesuaian yang perlu diperbaiki atau mendapat prioritas :

1. Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah (73.70%);
2. Tersedia waktu pelayananan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa) (75.57%);
3. Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa) (76.43%);;
4. Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi (77.07%); dan
5. Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan (78.15).



**c. *Empathy* (Empati)**

Dimensi ketiga yang diukur tingkat kesesuaian adalah dimensi *Empathy* dengan 5 buah atribut yang menyertainya.

NO	ATRIBUT	VARIABEL		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	HARAPAN	
1	Prilaku pimpinan sopan dan ramah	363	458	79.26
2	Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan	342	410	78.98
3	Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat)	361	433	83.37
4	UPBJJ memberikan perhatian secara individu	293	423	69.28
5	UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa	339	429	79.02

**Tabel 9: *Empathy* (Empati)**

Tabel diatas, jika diranking atribut-atribut yang mendukung dimensi *empathy*, maka akan terliha tpada dimensi *empathy* (empati) tersebut, atribut mana yang harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak UPBJJ. Berikut ranking tingkat kesesuaian yang perlu diperbaiki atau mendapat prioritas :

1. UPBJJ memberikan perhatian secara individu (69.28%);
2. Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan (78.98%);
3. UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa (79.02%);
4. Prilaku pimpinan sopan dan ramah (79.26%); dan
5. Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat) (83.37%).

**d. Assurance (Jaminan)**

Dimensi keempat yang diukur tingkat kesesuaian adalah dimensi *Assurance* dengan 5 buah atribut yang menyertainya.

NO	ATRIBUT	VARIABEL		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa	338	427	78.97
2	Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja	359	420	85.48
3	Staf merespon kebutuhan mahasiswa	387	429	90.21
4	UPBJJ Mampu menjawab semua keluhan mahasiswa	326	411	79.32
5	UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada dikantor	314	411	76.40

**Tabel 10: Assurance (Jaminan)**

Tabel diatas, jika diranking atribut-atribut yang mendukung dimensi *assurance*, maka akan terliha tpada dimensi *assurance* (jaminan) tersebut, atribut mana yang harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak UPBJJ. Berikut rangking tingkat kesesuaian yang perlu diperbaiki atau mendapat prioritas :

1. UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada dikantor (76.40%);
2. Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa (78.97%);
3. UPBJJ Mampu menjawab semua keluhan mahasiswa (79.32%);
4. Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja (85.48%); dan
5. Staf merespon kebutuhan mahasiswa (90.21%).

e. **Tangibles (Fisik)**

Dimensi keempat yang diukur tingkat kesesuaian adalah dimensi *Tangibles* dengan 10 buah atribut yang menyertainya.

NO	ATRIBUT	VARIABEL		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	HARAPAN	
1	Performance (penampilan ) pimpinan menunjukan keprofesionalan	356	451	78.94%
2	Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai	363	441	82.31%
3	Bangunan UPBJJ menarik	269	388	69.33%
4	Kamar mandi (toilet) bersih	220	398	55.28%
5	Tersedia tempat parkir yang memadai	271	414	65.46%
6	Tersedia air minum	252	440	57.27%
7	Tersedia tempat sholat	278	433	64.20%
8	Tersedia gambar petunjuk kerja dalam berbagai hal	232	406	57.14%
9	Tersedia petunjuk ruangan	212	412	51.46%
10	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	215	440	48.86%

**Tabel 11:** *Tangibles (Fisik)*

Tabel diatas, jika diranking atribut-atribut yang mendukung dimensi *assurance*, maka akan terliha tpada dimensi *assurance* (jaminan) tersebut, atribut mana yang harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak UPBJJ. Berikut ranking tingkat kesesuaian yang perlu diperbaiki atau mendapat prioritas :

1. Tersedia ruang tunggu yang nyaman (48.86%);
2. Tersedia petunjuk ruangan (51.46%);
3. Kamar mandi (toilet) bersih (55.28%);
4. Tersedia gambar petunjuk kerja dalam berbagai hal (57.14%);

5. Tersedia air minum (57.27%);
6. Tersedia tempat sholat (64.20%);
7. Tersedia tempat parkir yang memadai (65.46%);
8. Bangunan UPBJJ menarik (69.33%);
9. Performance (penampilan ) pimpinan menunjukkan keprofesionalan (78.94%); dan
10. Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai (82.31%).

**f. Pengukuran secara umum**

Setelah pengukuran dilakukan secara detail untuk mengetahui tingkat kesesuaian per atribut dari kelima dimensi service quality, berikut pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian masing-masing dimensi.

NO	VARIABEL	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KESESUAIAN
1	Responsiviness	336.8	425.4	79.17%
2	Realibility	335.4	440.4	76.15%
3	Empathy	339.6	430.6	78.87%
4	Assurance	344.8	419.6	82.17%
5	Tangibles	266.0	422.3	62.99%

**Tabel 12:** Pengukuran Secara Umum

Tabel diatas, menunjukkan bahwa jika diranking setiap dimensi yang diukur secara general maka akan diketahui dimensi mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian:

1. *Tangibles* (62.99%);
2. *Realibility* (76.15%);
3. *Empathy* (78.87%);
4. *Responsiveness* (79.17%); dan
5. *Assurance* (82.17%).

**g. Analisis Metode Tingkat Kesesuaian**

Diatas telah dilakukan penghitungan kuantitatif dengan menggunakan metode tingkat kesesuaian antara kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ dan Harapan yang diinginkan oleh konsumen dalam hal ini mahasiswa. Jika tingkat kesesuaian tersebut mendekati atau dengan kata lain mencapai angka seratus, mempunyai arti yang sangat tinggi untuk kinerja UPBJJ, berikut data atau hasil kalkulasi ditemukan hasil sebanyak 5 atribut yang berada diatas interval 80.00%-100% yaitu :

1. Ketanggapan bagaian front office dalam menyampaikan informasi (82.22) (*Responsiveness*);
2. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan (86.07) (*Responsiveness*);
3. Staf menunjukan sikap sopan dan ramah (bersahabat) (83.37%) (*Empathy*);
4. Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja (85.48%) (*Assurance*); dan
5. Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai (82.31%) (*Tangibles*).

Pada penelitian ini di masing-masing dimensi diwakili oleh 5 (lima) atribut, hanya pada dimensi *tangibles* lebih banyak, yaitu terdapat 10 (sepuluh) atribut yang mengikutinya. Oleh karena itu secara garis besar/umum didapat kan hasil analisis yaitu lima atribut yang mendekati interval 100% dibagi dengan jumlah atribut yang tidak mencukupi interval 80%.

$$\frac{5}{30} \times 100\% = 16.67\%$$

$$100\% - 16.67\% = 83.33\%$$

Dengan demikian ditemukan hasil bahwa lebih dari 80% atau dengan penggunaan hasil penghitungan kuantitatif ditemukan hasil sebanyak 83.33% atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang menjadi kinerja UPBJJ dan tidak lebih dari 20% atribut yang mewakili dimensi *service quality* yang mendekati tingkat kesesuaian antara kinerja yang diberikan pihak manajemen UPBJJ dengan Harapan yang diinginkan oleh konsumen yaitu hanya 16.67 % saja.

#### 5.4.2. Metode Penghitungan Gap

Gap akan terbentuk jika, ada ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja. Penghitunganya didapat dari rata-rata kinerja dikurangi rata-rata harapan, yang bisa dikonversikan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \frac{\text{Rata-rata Kinerja}}{\text{Rata-rata Harapan}}$$

Dari penghitungan gap bisa diketahui faktor atau atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan, dengan syarat semakin mendekati nol (0) maka semakin baik kinerja yang diharapkan oleh konsumen.

##### a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Dimensi pertama yang diukur seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan pada dimensi *responsiveness* yang terdiri dari 5 buah atribut adalah sebagai berikut

No	ATRIBUT	VARIABEL		GAP
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan Pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa	3.36	4.30	(0.94)
2	Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan	3.46	4.02	(0.56)
3	Staf dapat menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar	3.41	4.30	(0.89)
4	Ketanggapan bagian Front Office dalam menyampaikan informasi	3.56	4.33	(0.77)
5	Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit	3.05	4.32	(1.27)

**Tabel 13: *Responsiveness* (Cepat Tanggap)**

Dengan menggunakan metode penghitungan gap untuk variabel *responsiveness* maka akan diperoleh atribut mana yang mempunyai rentang gap yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, dengan meranking atribut yang rentang terjauh hingga terkecil atau mendekati nol (0), akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan:

1. Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit (1.27);
2. Kemampuan pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa (0.94);
3. Staf menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar (0.89);
4. Ketanggapan bagian front office dalam menyampaikan informasi (0.77); dan
5. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan (0.56).

**b. *Realibility* (Keandalan)**

Dimensi kedua yang diukur seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan pada dimensi *realibility* yang terdiri dari 5 buah atribut adalah sebagai berikut

NO	ATRIBUT	VARIABEL		GAP
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah	3.39	4.60	(1.21)
2	Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa)	3.34	4.37	(1.03)
3	Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan	3.47	4.44	(0.97)
4	Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi	3.26	4.23	(0.97)
5	Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa)	3.31	4.38	(1.07)

**Tabel 14: *Realibility* (Keandalan)**

Dengan menggunakan metode penghitungan gap untuk variabel *realibility* maka akan diperoleh atribut mana yang mempunyai rentang gap yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, dengan meranking atribut yang

rentang terjauh hingga terkecil atau mendekati nol (0), akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan:

1. Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah (1.21);
2. Tersedia waktu pelayanan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa) (1.07);
3. Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa) (1.03);
4. Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi (0.97); dan
5. Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan (0.97).

**c. *Empathy* (Empati)**

Dimensi kedua yang diukur seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan pada dimensi *empathy* yang terdiri dari 5 buah atribut adalah sebagai berikut

NO	ATRIBUT	VARIABEL		GAP
		KINERJA	HARAPAN	
1	Prilaku pimpinan sopan dan ramah	3.63	4.58	(0.95)
2	Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan	3.42	4.10	(0.68)
3	Staf menunjukan sikap sopan dan ramah (bersahabat)	3.61	4.33	(0.72)
4	UPBJJ memberikan perhatian secara individu	2.93	4.23	(1.30)
5	UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa	3.39	4.29	(0.90)

**Tabel 15: *Empathy* (Empati)**

Dengan menggunakan metode penghitungan gap untuk variabel *empathy* maka akan diperoleh atribut mana yang mempunyai rentang gap yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, dengan meranking atribut yang rentang terjauh hingga terkecil atau mendekati nol (0), akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan:

1. UPBJJ memberikan perhatian secara individu (1.30);
2. Prilaku pimpinan sopan dan ramah (0.95);
3. UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa (0.90);
4. Staf menunjukan sikap sopan dan ramah (bersahabat) (0.72); dan



5. Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan (0.68).

**d. Assurance (Jaminan)**

Dimensi kedua yang diukur seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan pada dimensi *assurance* yang terdiri dari 5 buah atribut adalah sebagai berikut

NO	ATRIBUT	VARIABEL		GAP
		KINERJA	HARAPAN	
1	Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa	3.38	4.27	(0.89)
2	Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja	3.59	4.20	(0.61)
3	Staf merespon kebutuhan mahasiswa	3.87	4.29	(0.42)
4	UPBJJ Mampu menjawab semua keluhan mahasiswa	3.26	4.11	(0.85)
5	UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada dikantor	3.14	4.11	(0.97)

**Tabel 16 : Assurance (Jaminan)**

Dengan menggunakan metode penghitungan gap untuk variabel *empathy* maka akan diperoleh atribut mana yang mempunyai rentang gap yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, dengan meranking atribut yang rentang terjauh hingga terkecil atau mendekati nol (0), akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan:

1. UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada dikantor (0.97);
2. Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa (0.89);
3. UPBJJ Mampu menjawab semua keluhan mahasiswa (0.85);
4. Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja (0.61); dan
5. Staf merespon kebutuhan mahasiswa (0.42).

e. **Tangibles (Fisik)**

Dimensi kedua yang diukur seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan pada dimensi *tangibles* yang terdiri dari 5 buah atribut adalah sebagai berikut

NO	ATRIBUT	VARIABEL		GAP
		KINERJA	HARAPAN	
1	Performance (penampilan ) pimpinan menunjukan keprofesionalan	3.56	4.51	(0.95)
2	Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai	3.63	4.41	(0.78)
3	Bangunan UPBJJ menarik	2.69	3.88	(1.19)
4	Kamar mandi (toilet) bersih	2.20	3.98	(1.78)
5	Tersedia tempat parkir yang memadai	2.71	4.14	(1.43)
6	Tersedia air minum	2.52	4.40	(1.88)
7	Tersedia tempat sholat	2.78	4.33	(1.55)
8	Tersedia gambar petunjuk kerja dalam berbagai hal	2.32	4.06	(1.74)
9	Tersedia petunjuk ruangan	2.12	4.12	(2.00)
10	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	2.15	4.40	(2.25)

**Tabel 17 : Tangibles (Fisik)**

Dengan menggunakan metode penghitungan gap untuk variabel *empathy* maka akan diperoleh atribut mana yang mempunyai rentang gap yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, dengan meranking atribut yang rentang terjauh hingga terkecil atau mendekati nol (0), akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan:

1. Tersedia ruang tunggu yang nyaman (2.25);
2. Tersedia petunjuk ruangan (2.00);
3. Tersedia air minum (1.88);
4. Kamar mandi (toilet) bersih (1.78);
5. Tersedia gambar petunjuk kerja dalam berbagai hal (1.74);
6. Tersedia tempat sholat (1.55);

7. Tersedia tempat parkir yang memadai (1.43);
8. Bangunan UPBJJ menarik (1.19);
9. Performance (penampilan ) pimpinan menunjukkan keprofesionalan (0.95); dan
10. Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai (0.78).

**f. Pengukuran secara umum**

Setelah pengukuran gap dilakukan per atribut dalam setiap dimensinya, berikut pengukuran gap yang dilakukan untuk setiap dimensinya :

NO	VARIABEL	KINERJA	HARAPAN	TINGKAT KESESUAIAN
1	<i>Responsiveness</i>	3.37	4.25	(0.88)
2	<i>Realibility</i>	3.35	4.40	(1.05)
3	<i>Empathy</i>	3.40	4.31	(0.91)
4	<i>Assurance</i>	3.45	4.20	(0.75)
5	<i>Tangibles</i>	2.66	4.22	(1.56)

**Tabel 18 : Pengukuran Secara Umum**

Tabel diatas, menunjukkan bahwa jika diranking setiap dimensi yang diukur secara general maka akan diketahui dimensi mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian:

1. *Tangibles* (1.56);
2. *Realibility* (1.05);
3. *Empathy* (0.91);
4. *Responsiveness* (0.88); dan
5. *Assurance* (0.75).

#### g. Analisis Gap

Metode penghitungan gap merupakan salah satu metode untuk mengetahui atribut dan dimensi mana yang menjadi prioritas perbaikan kinerja, penentuan ini dilakukan dengan syarat jika atribut tersebut mendekati 0 (nol) maka kinerja bisa dikategorikan baik, dari 5 (lima) dimensi dan 30 atribut yang mengikutinya didapat hasil bahwa, hanya terdapat 2 (dua) atribut yang mendekati 0 (nol):

1. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan (0.56) (*Responsiveness*)
2. Staf merespon kebutuhan mahasiswa (0.42) (*Assurance*)

$$\frac{2}{30} \times 100\% = 6.67\%$$

$$100\% - 6.67\% = 93.33\%$$

Dengan menggunakan metode gap didapatkan hasil, bahwa lebih dari 90% atau dengan penggunaan hasil penghitungan kuantitatif ditemukan hasil sebanyak 93.33% atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang menjadi kinerja UPBJJ dan tidak lebih dari 10% atribut yang mewakili dimensi *service quality* yang mendekati nol % antara kinerja yang diberikan pihak manajemen UPBJJ dengan Harapan yang diinginkan oleh konsumen yaitu hanya 6.67 % saja yang terpenuhi atau memuaskan konsumen.

## 5.5 Metode Skala Likert

Pada tabel diatas telah dihitung frekuensi disetiap interval, dengan demikian untuk pemetaan atribut – atribut yang menyertai lima dimensi kualitas pelayanan dapat diketahui berada pada posisi dimana atribut tersebut.

NO	INTERVAL	HARAPAN	KINERJA
1	1.00 – 1.8	Tidak Penting	Tidak Baik
2	1.801 – 2.6	Kurang Penting	Kurang Baik
3	2.601 – 3.4	Cukup Penting	Cukup Baik
4	3.401 – 4.2	Penting	Baik
5	4.201 – 5.0	Sangat Penting	Sangat Baik

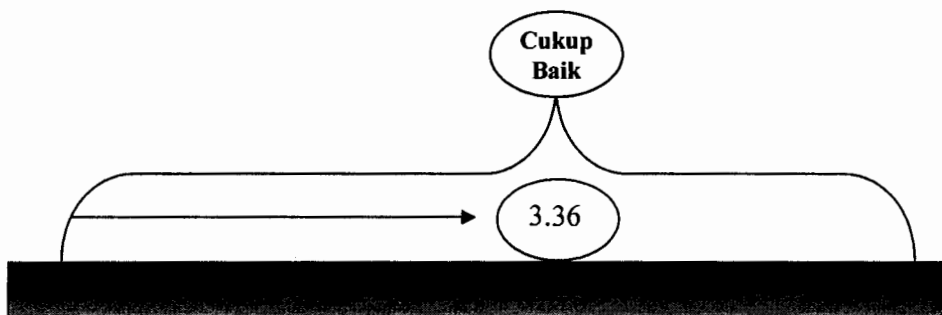
Tabel 19 : Metode Skala Likert

### 5.5.1 Skala Likert Untuk Atribut Kinerja setiap Dimensi

#### a. *Responsiveness*

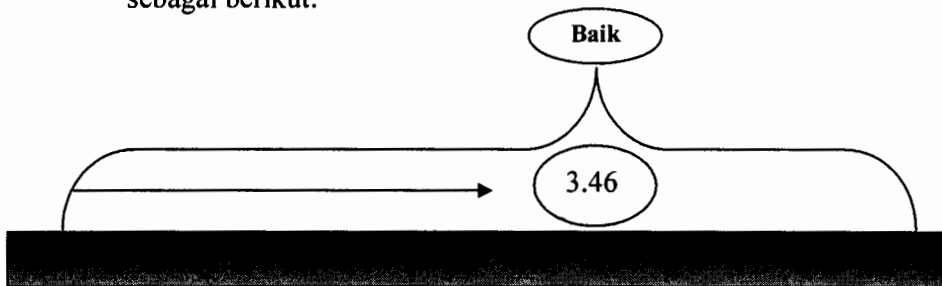
1. Kemampuan pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *responsiveness* yaitu atribut, Kemampuan Pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa berada pada skala 3.36 yang bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



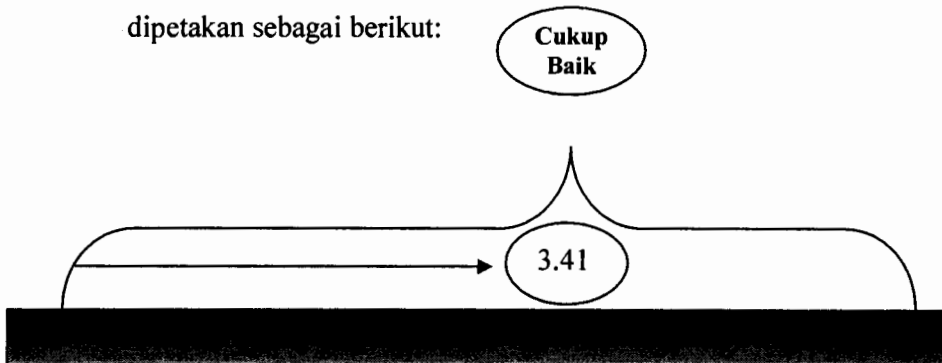
2. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan.

Untuk atribut yang kedua dari dimensi *responsiveness* yaitu Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan berada pada skala **3.46**, ini bermakna **baik** sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:

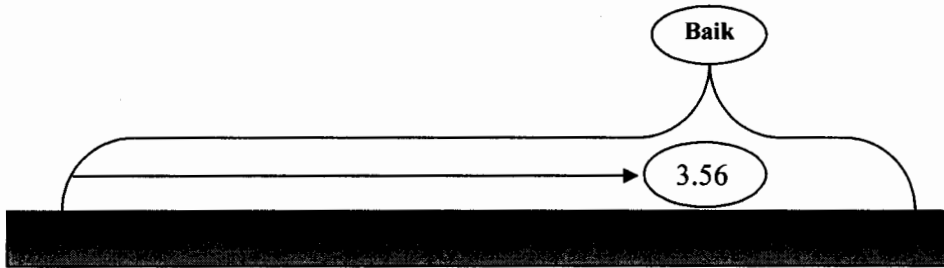


3. Staf dapat menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar

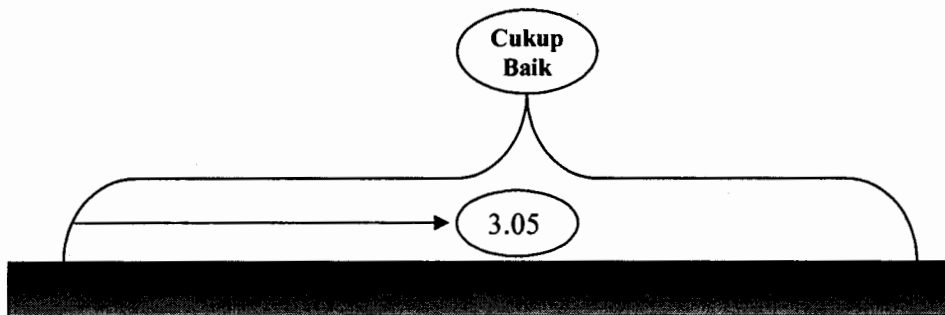
Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *responsiveness* yaitu Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan berada pada skala **3.41** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



4. Ketanggapan bagian *Front Office* dalam menyampaikan informasi
- Untuk atribut yang keempat dari dimensi *responsiveness* yaitu ketanggapan bagian front office dalam menyampaikan informasi berada pada skala **3.56** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



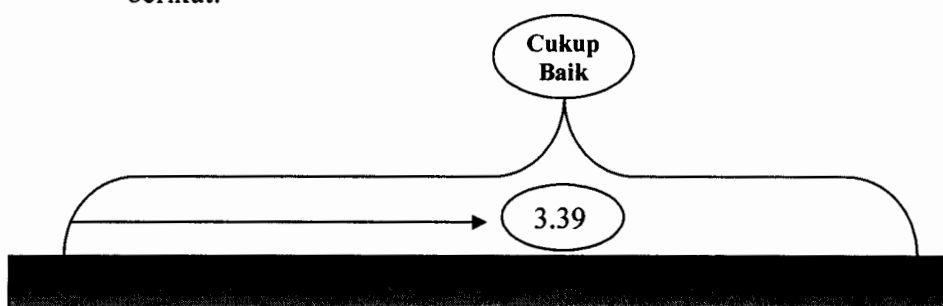
5. Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit
- Untuk atribut yang kelima dari dimensi *responsiveness* yaitu Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit berada pada skala **3.05** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



**b. Reliability**

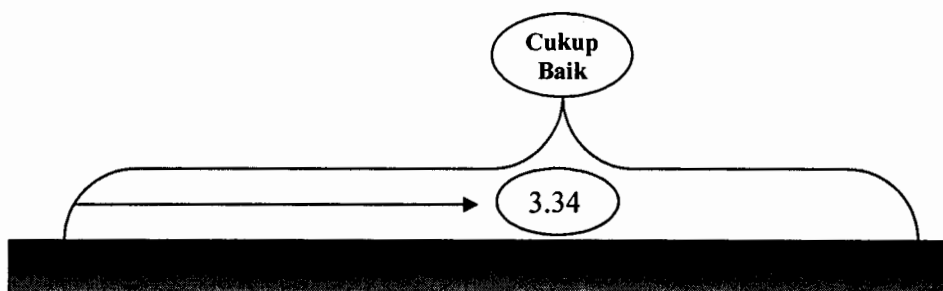
1. Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *reability* yaitu Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah berada pada skala 3.39 bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



2. Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa)

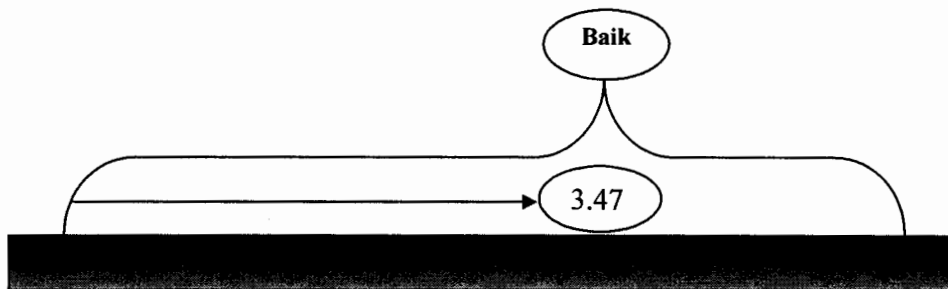
Untuk atribut yang pertama dari dimensi *reability* yaitu Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah berada pada skala 3.34 bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:





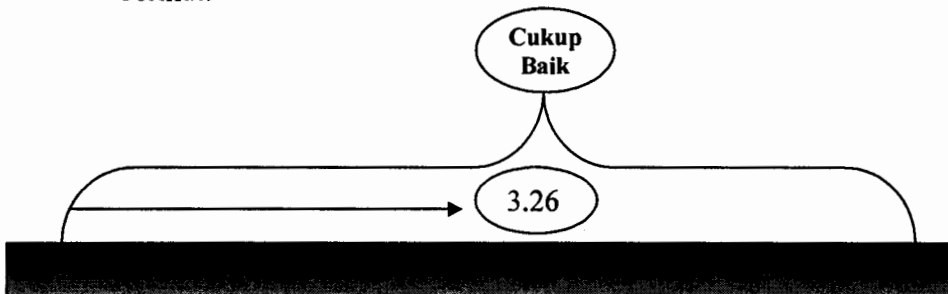
3. Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *realibility* yaitu Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan berada pada skala **3.47** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



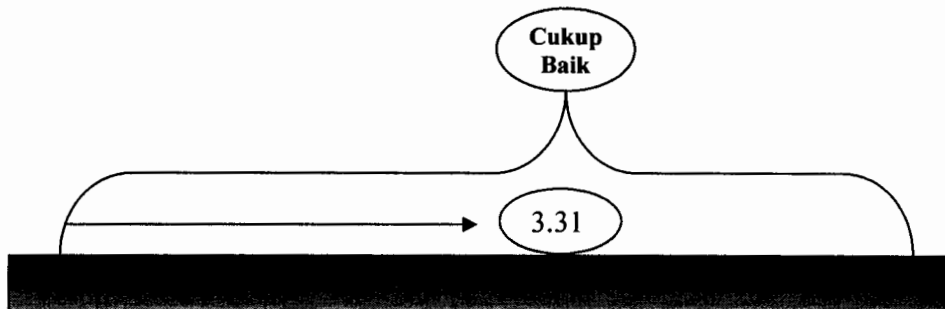
4. Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *realibility* yaitu Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi berada pada skala **3.26** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa)

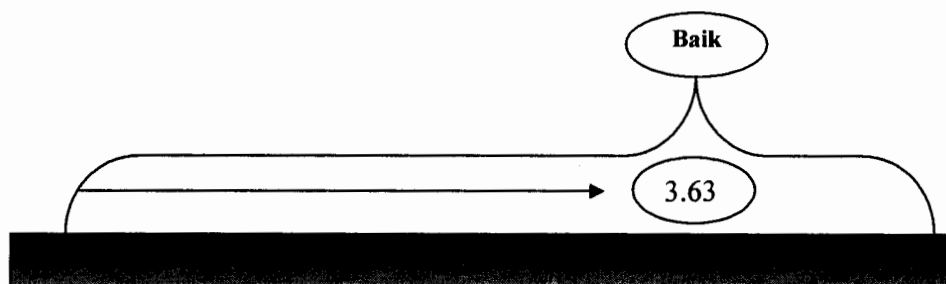
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *realibility* yaitu Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa) berada pada skala **3.31** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



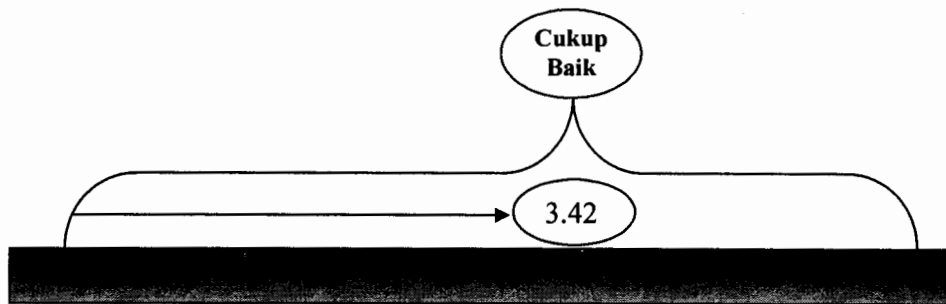
**c. Empathy**

1. Prilaku pimpinan sopan dan ramah

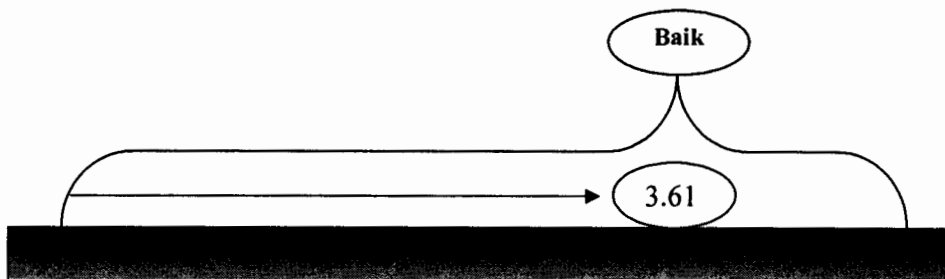
Untuk atribut yang pertama dari dimensi *empathy* yaitu Prilaku pimpinan sopan dan ramah berada pada skala **3.63** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



2. Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan  
Untuk atribut yang kedua dari dimensi *empathy* yaitu Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan berada pada skala **3.42** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:

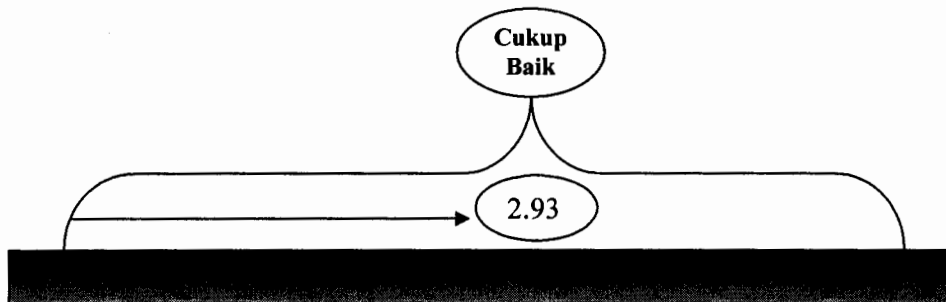


3. Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat)  
Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *empathy* Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat) berada pada skala **3.61** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



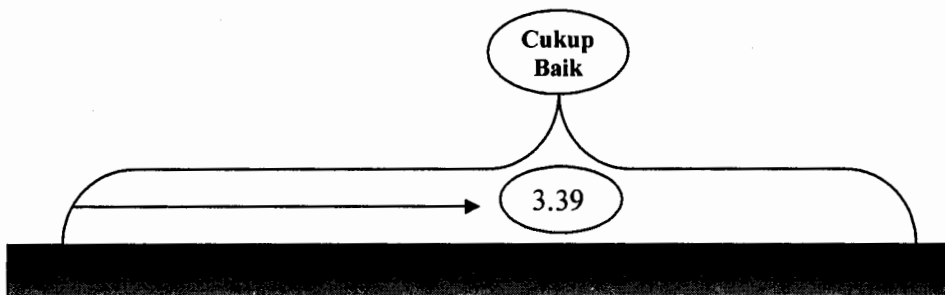
4. UPBJJ memberikan perhatian secara individu

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *empathy* UPBJJ memberikan perhatian secara individu berada pada skala **2.93** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa

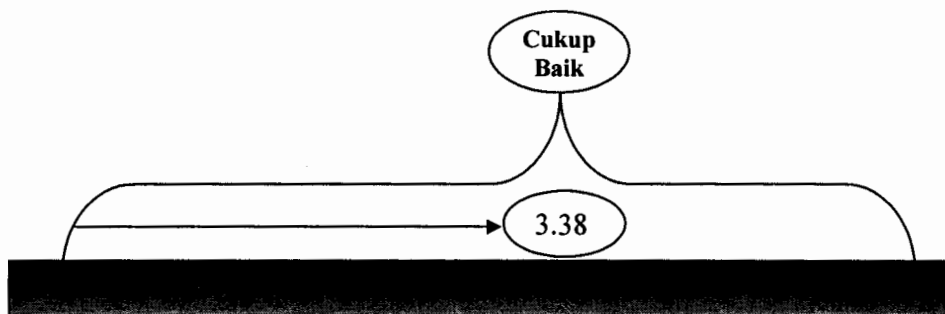
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *empathy* UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa berada pada skala **3.39** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



**d. Assurance**

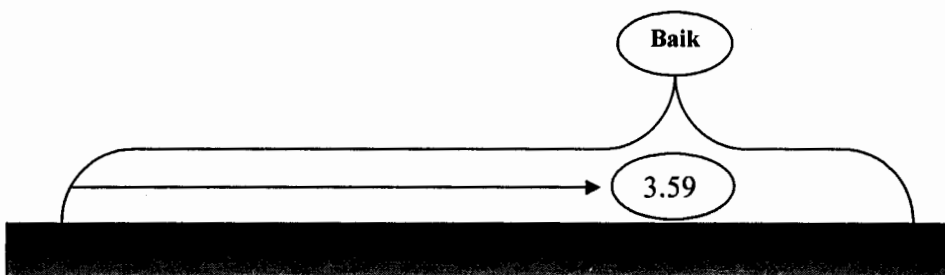
1. Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa.

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *assurance* yaitu Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa berada pada skala **3.38** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



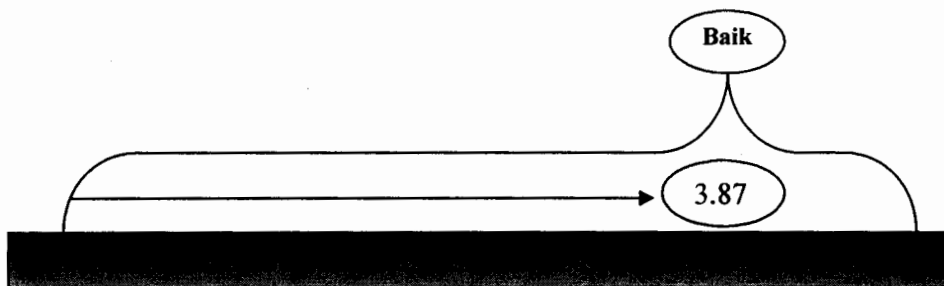
2. Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja

Untuk atribut yang kedua dari dimensi *assurance* yaitu Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja berada pada skala **3.59** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



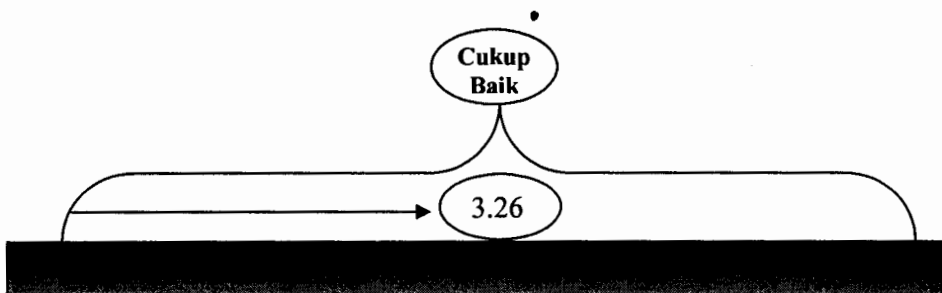
3. Staf Merespon kebutuhan mahasiswa

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu Staf Merespon kebutuhan mahasiswa berada pada skala 3.87 bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



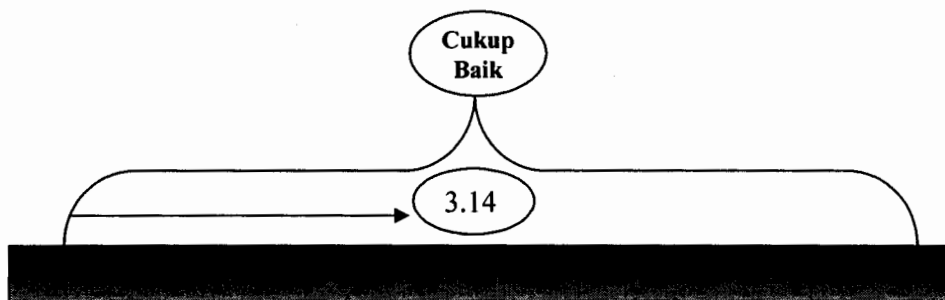
4. Staf Merespon kebutuhan mahasiswa

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu Staf Merespon kebutuhan mahasiswa berada pada skala 3.26 bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



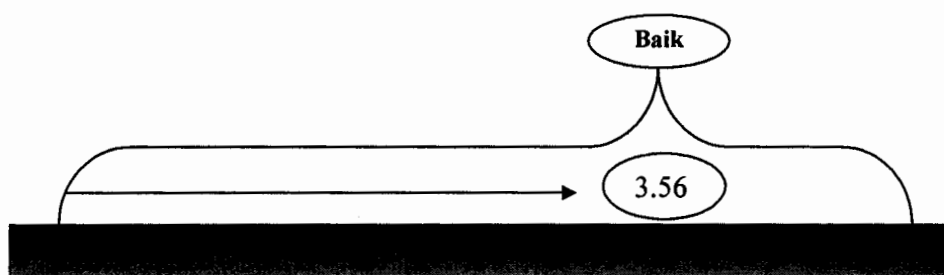
5. UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada di kantor.

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada di kantor. berada pada skala **3.14** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



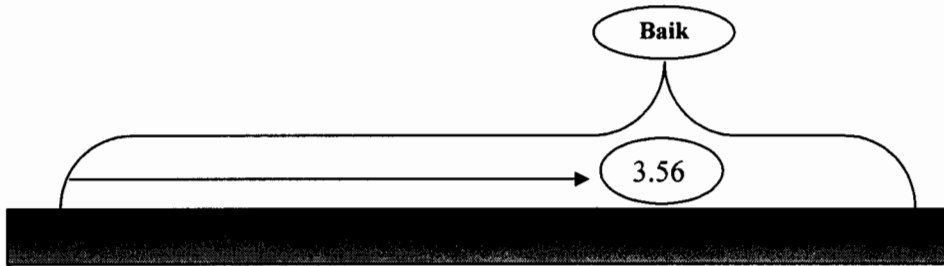
**e. Tangibles**

1. Penampilan (*Performance*) pimpinan menunjukkan keprofesionalan
- Untuk atribut yang pertama dari dimensi *tangibles* yaitu Performance (penampilan) pimpinan menunjukkan keprofesionalan berada pada skala **3.56** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



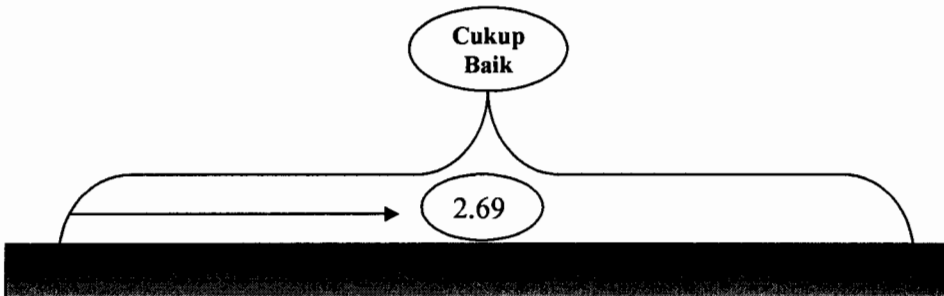
2. Penampilan (*Performance*) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai.

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *tangibles* yaitu *Performance* (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai berada pada skala **3.63** bermakna **baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



3. Bangunan UPBJJ Menarik

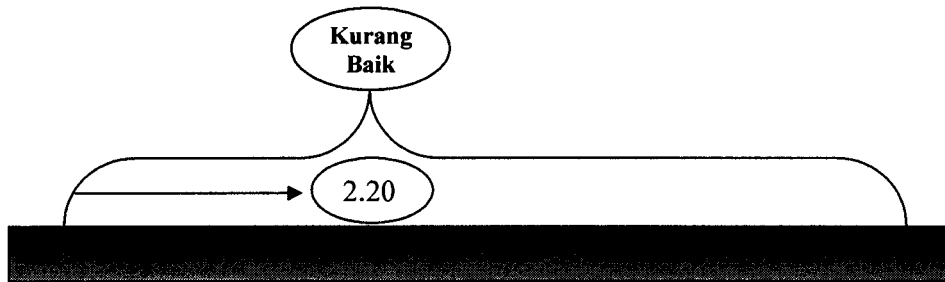
Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *tangibles* yaitu Bangunan UPBJJ Menarik sebagai pegawai berada pada skala **2.69** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:





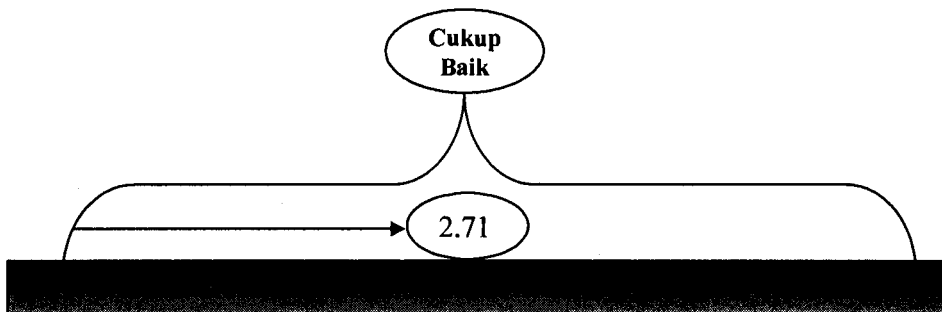
4. Kamar Mandi (toilet) bersih

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *tangibles* yaitu Kamar Mandi (toilet) bersih berada pada skala **2.20** bermakna **kurang baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



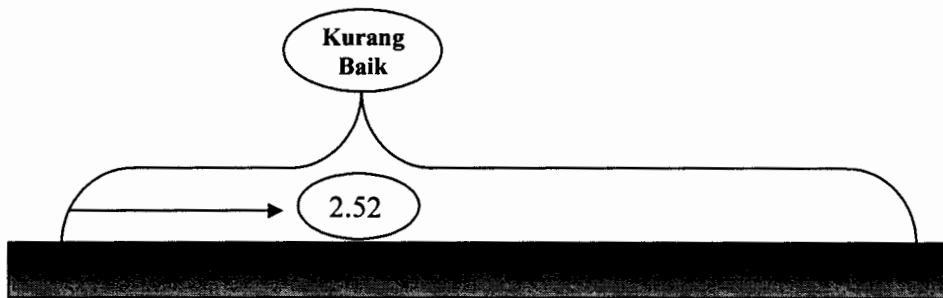
5. Tersedia Tempat Parkir Yang Memadai

Untuk atribut yang kelima dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia tempat parkir yang memadai berada pada skala **2.71** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



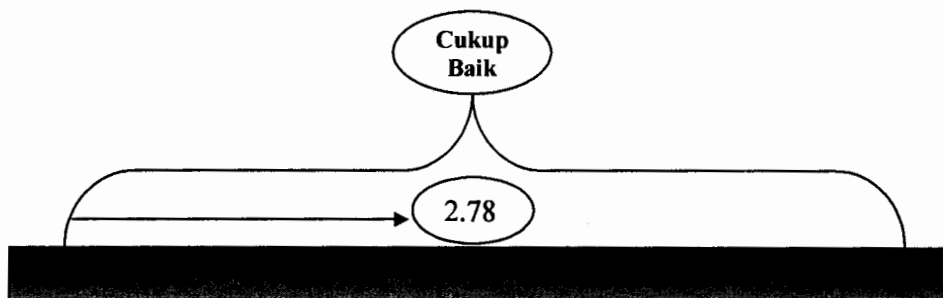
6. Tersedia Air Minum

Untuk atribut yang keenam dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **2.52** bermakna **kurang baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



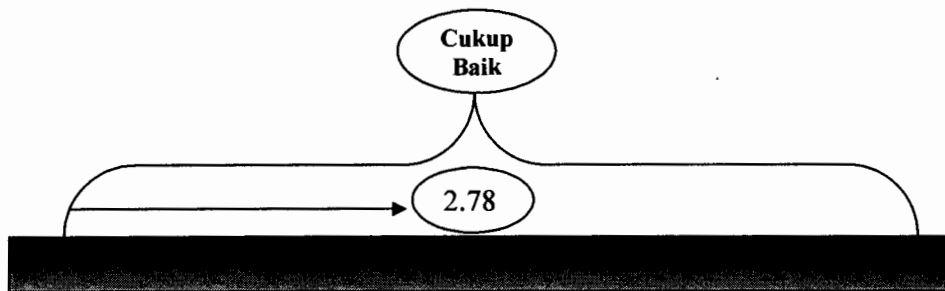
7. Tersedia Tempat Sholat

Untuk atribut yang ketujuh dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **2.78** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



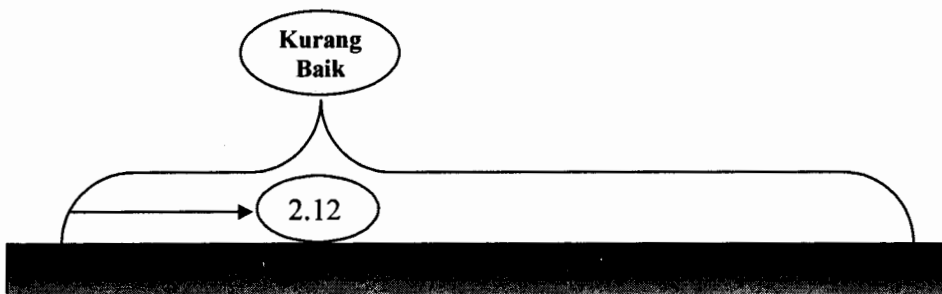
8. Tersedia Gambar Petunjuk Kerja Dalam Berbagai Hal

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **2.78** bermakna **cukup baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



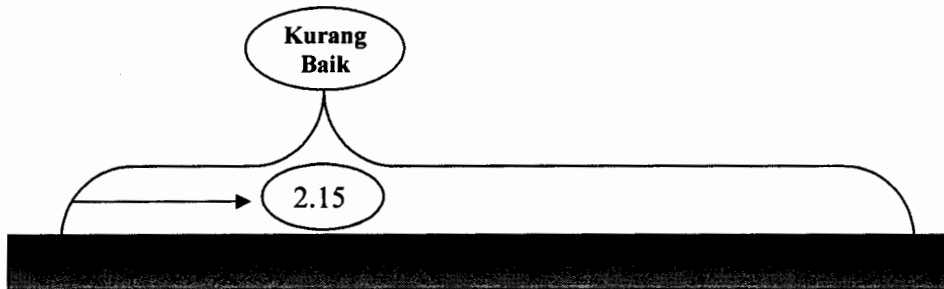
9. Tersedia Petunjuk Ruangan

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu Tersedia petunjuk ruangan berada pada skala **2.12** bermakna **kurang baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



#### 10. Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu Tersedia petunjuk ruangan berada pada skala **2.15** bermakna **kurang baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:

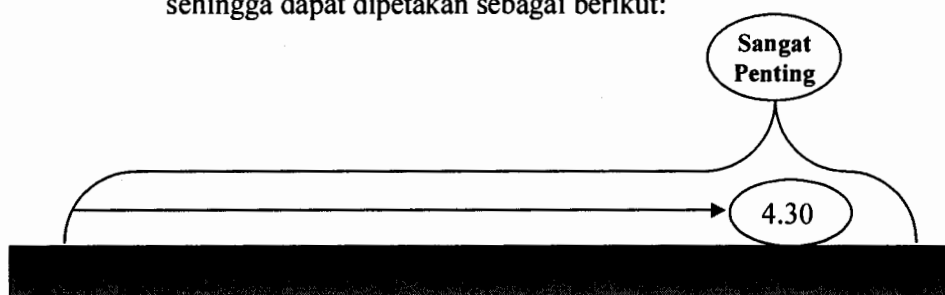


#### 5.5.2 Skala Likert Untuk Atribut Harapan setiap Dimensi

##### a. *Responsiveness*

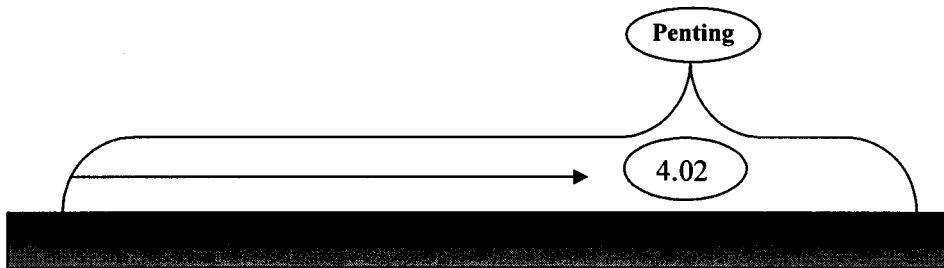
##### 1. Kemampuan pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *responsiveness* yaitu atribut, Kemampuan Pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa berada pada skala **4.30** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



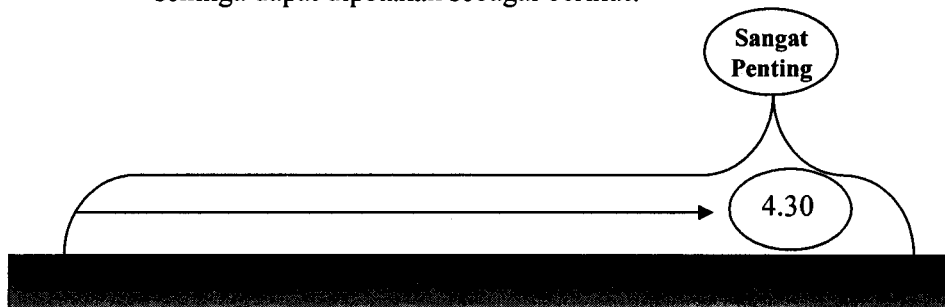
2. Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan.

Untuk atribut yang kedua dari dimensi *responsiveness* yaitu Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan berada pada skala **4.02** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



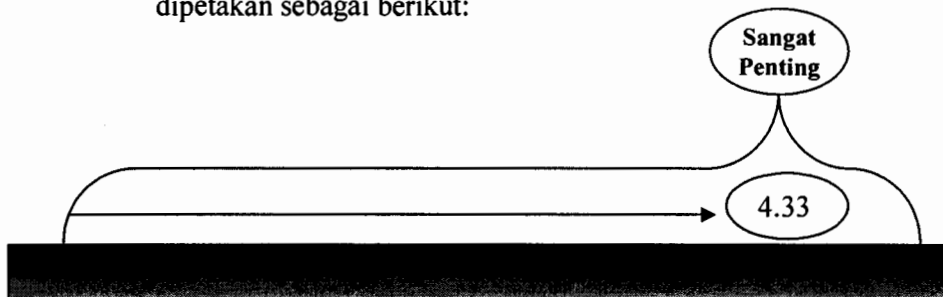
3. Staf dapat menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar.

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *responsiveness* yaitu Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan berada pada skala **4.30** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



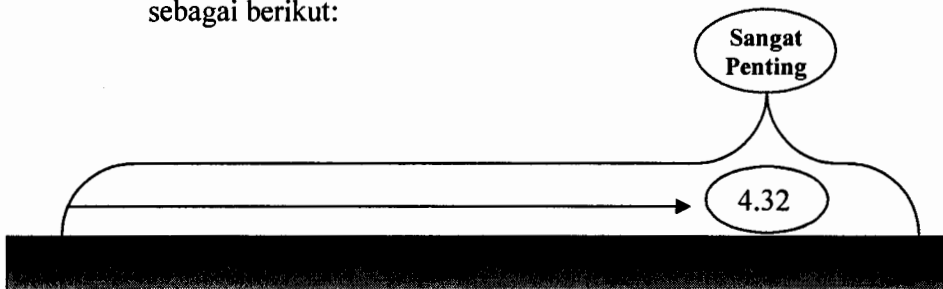
4. Ketanggapan bagian *Front Office* dalam menyampaikan informasi.

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *responsiveness* yaitu ketanggapan bagian front office dalam menyampaikan informasi berada pada skala 4.33 bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit

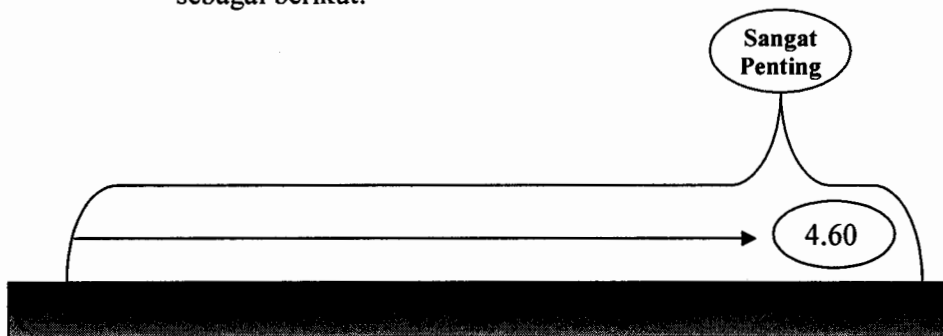
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *responsiveness* yaitu Sistem pemberi pelayanan yang tidak berbelit-belit berada pada skala 4.32 bermakna **sangat baik**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



**b. Realibility**

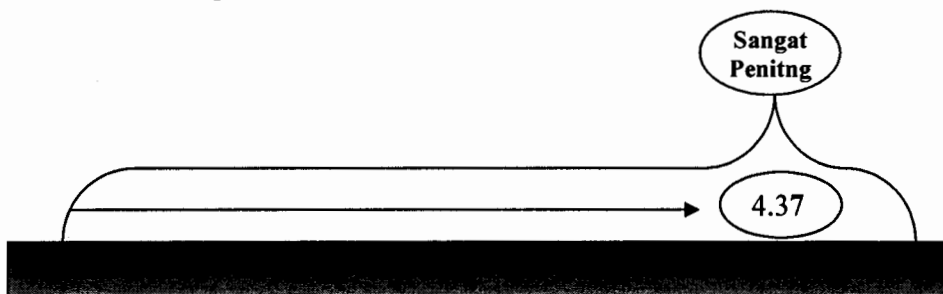
1. Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *realibility* yaitu Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah berada pada skala **4.60** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



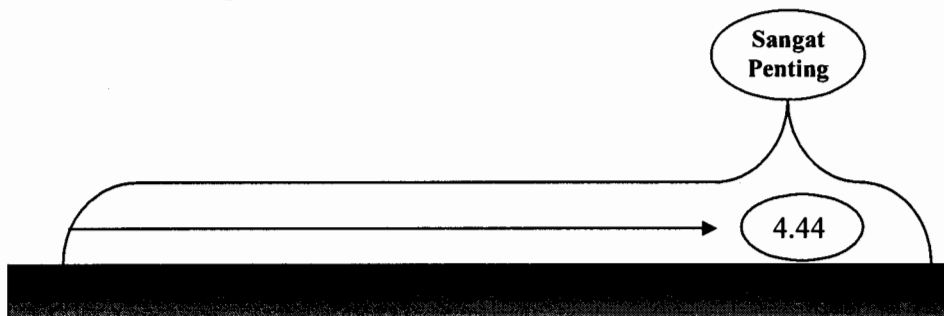
2. Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa)

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *realibility* yaitu Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah berada pada skala **4.37** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



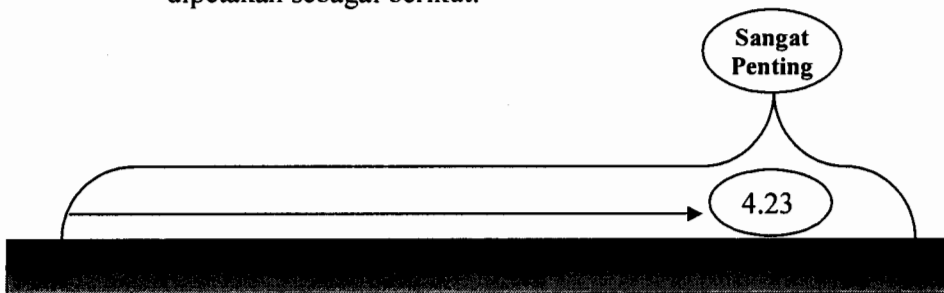
3. Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *realibility* yaitu Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan berada pada skala **4.44** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



4. Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi

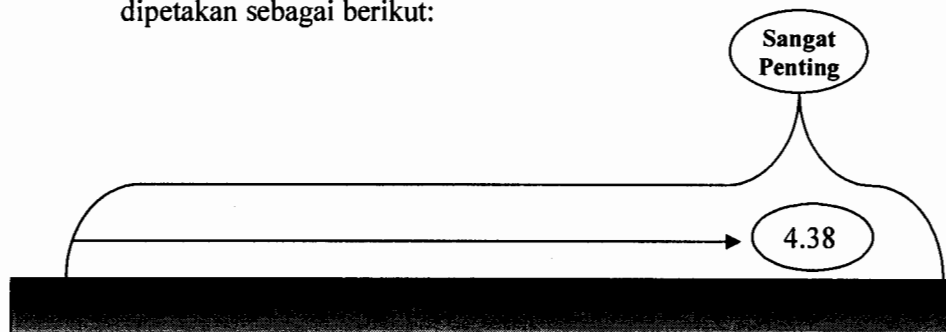
Untuk atribut yang keempat dari dimensi *realibility* yaitu Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi berada pada skala **4.23** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:





5. Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa).

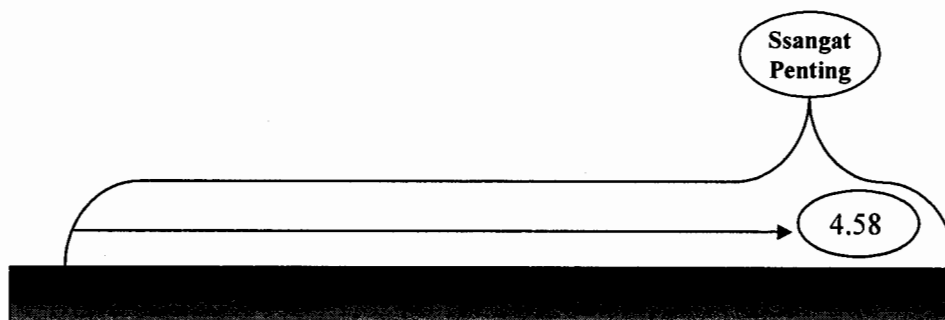
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *realibility* yaitu Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa) berada pada skala **4.38** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



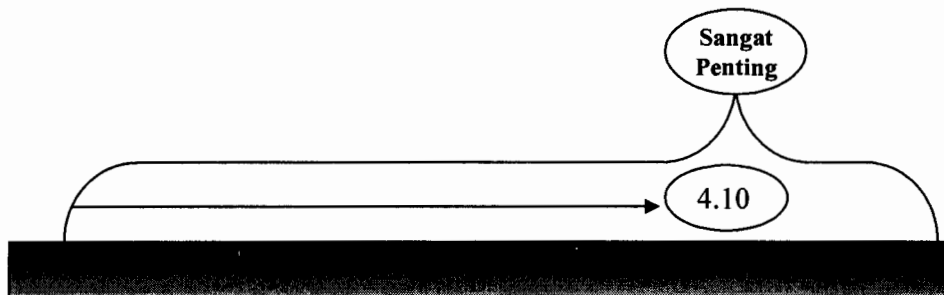
**c. Empathy**

1. Prilaku pimpinan sopan dan ramah

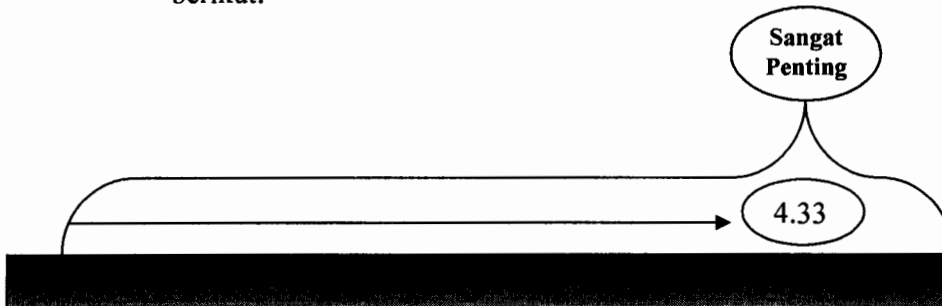
Untuk atribut yang pertama dari dimensi *empathy* yaitu prilaku pimpinan sopan dan ramah berada pada skala **4.58** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



2. Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan  
Untuk atribut yang kedua dari dimensi *empathy* yaitu Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah kepada pimpinan berada pada skala **3.42** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:

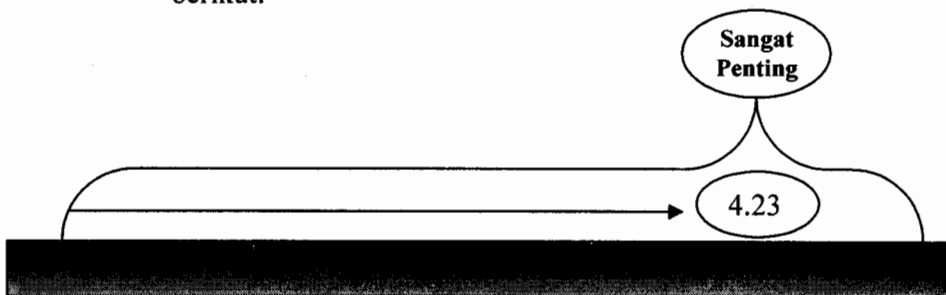


3. Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat)  
Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *empathy* Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat) berada pada skala **4.33** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



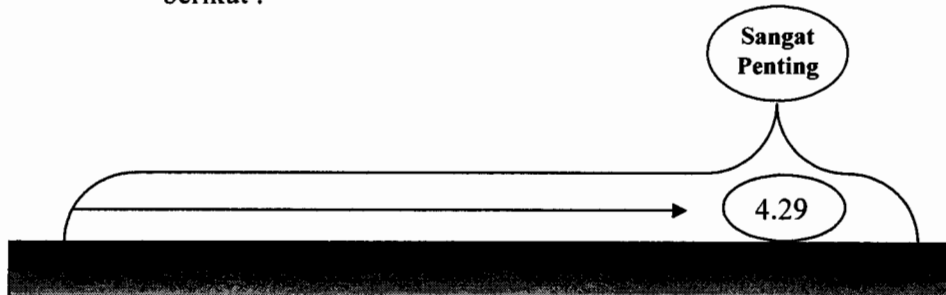
4. UPBJJ memberikan perhatian secara individu

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *empathy* UPBJJ memberikan perhatian secara individu berada pada skala **4.23** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa

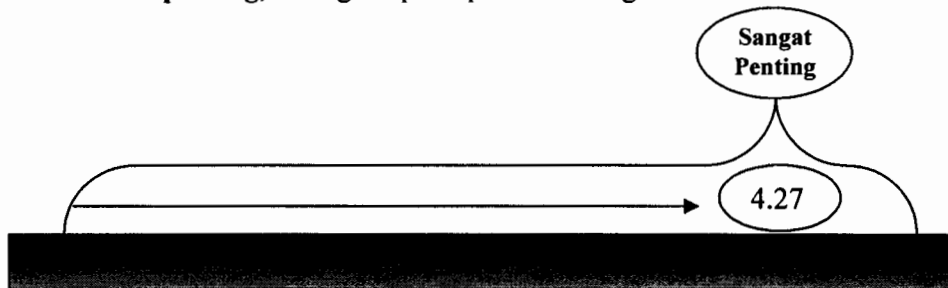
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *empathy* UPBJJ Mengutamakan kepentingan mahasiswa berada pada skala **4.29** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut :



**d. Assurance**

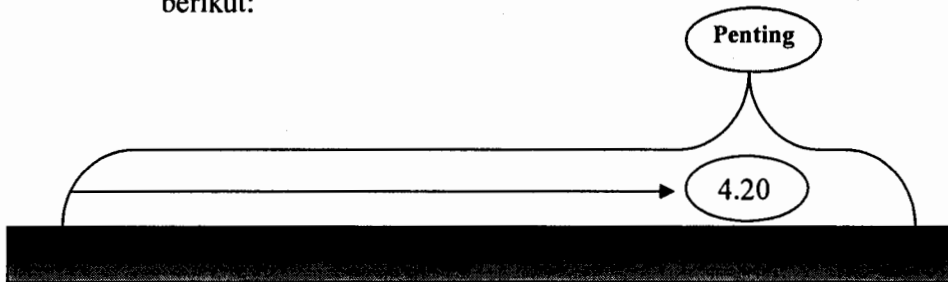
1. Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa.

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *assurance* yaitu Kemampuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa berada pada skala 4.27 bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



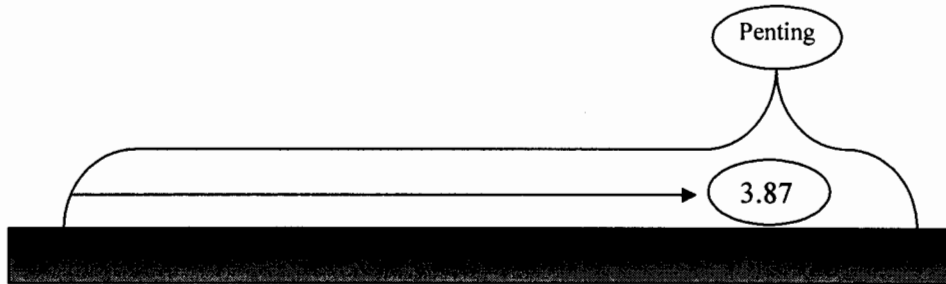
2. Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja

Untuk atribut yang kedua dari dimensi *assurance* yaitu Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja berada pada skala 4.20 bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



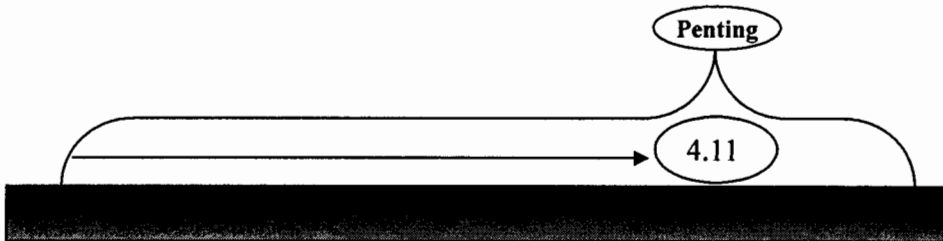
3. Staf Merespon kebutuhan mahasiswa

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu Staf Merespon kebutuhan mahasiswa berada pada skala **4.29** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



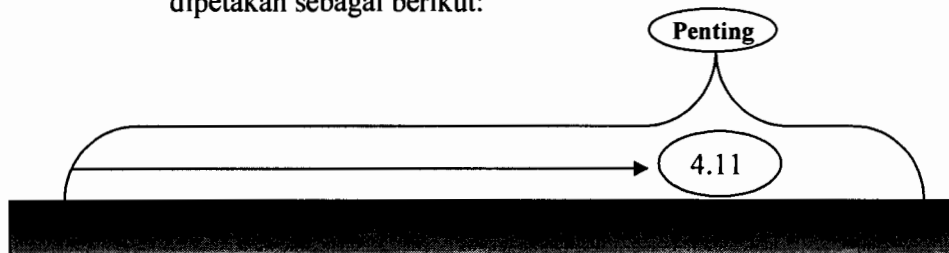
4. Staf Merespon kebutuhan mahasiswa

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu Staf Merespon kebutuhan mahasiswa berada pada skala **4.11** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada di kantor.

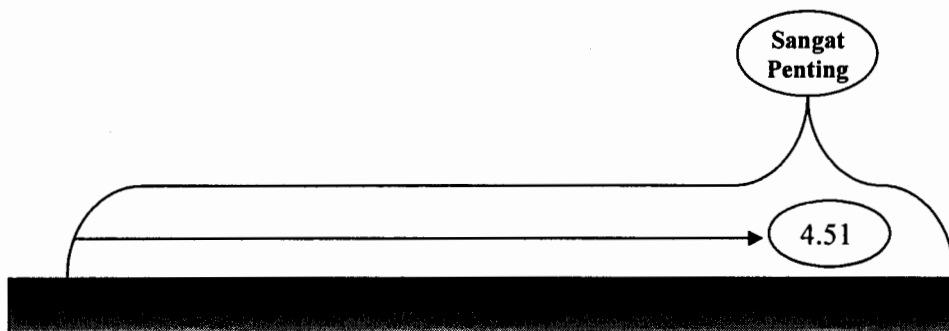
Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *assurance* yaitu UPBJJ memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada di kantor. berada pada skala **3.14** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



**e. Tangibles**

1. Penampilan (*Performance*) pimpinan menunjukkan keprofesionalan.

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *tangibles* yaitu Performance (penampilan) pimpinan menunjukkan keprofesionalan berada pada skala **4.51** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



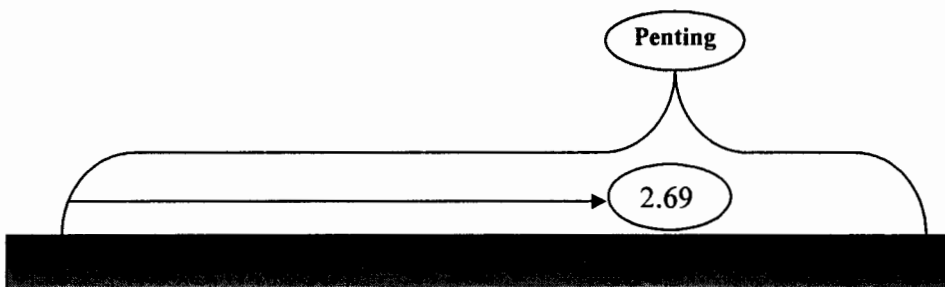
2. Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai

Untuk atribut yang pertama dari dimensi *tangibles* yaitu Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai berada pada skala **4.41** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



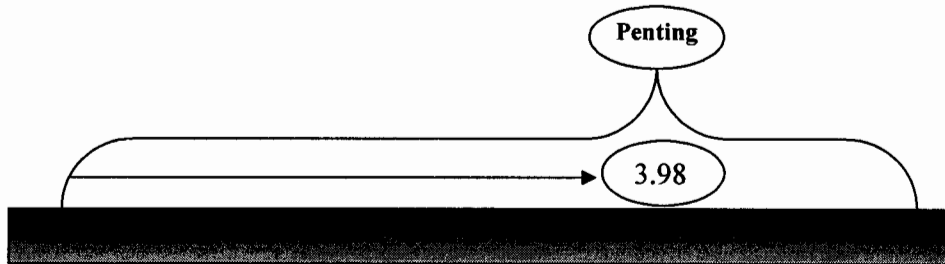
3. Bangunan UPBJJ Menarik

Untuk atribut yang ketiga dari dimensi *tangibles* yaitu Bangunan UPBJJ Menarik sebagai pegawai berada pada skala **3.88** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



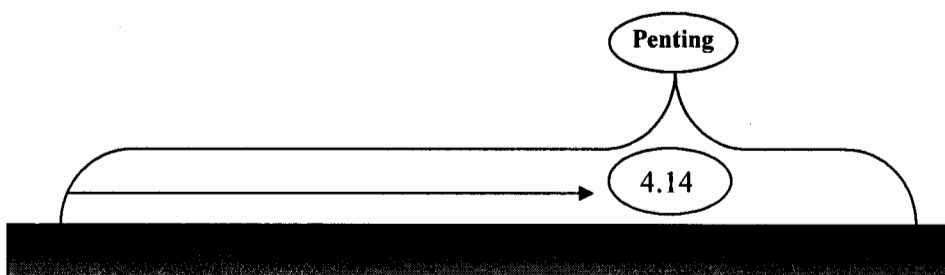
4. Kamar Mandi (toilet) bersih

Untuk atribut yang keempat dari dimensi *tangibles* yaitu Kamar Mandi (toilet) bersih berada pada skala **3.98** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



5. Tersedia Tempat Parkir yang Memadai

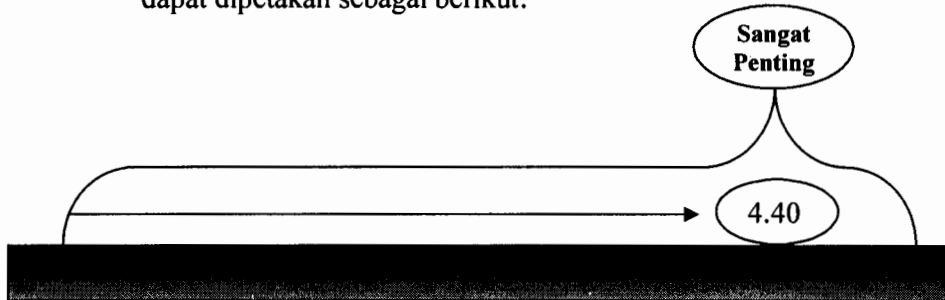
Untuk atribut yang kelima dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia tempat parkir yang memadai berada pada skala **4.14** bermakna **penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:





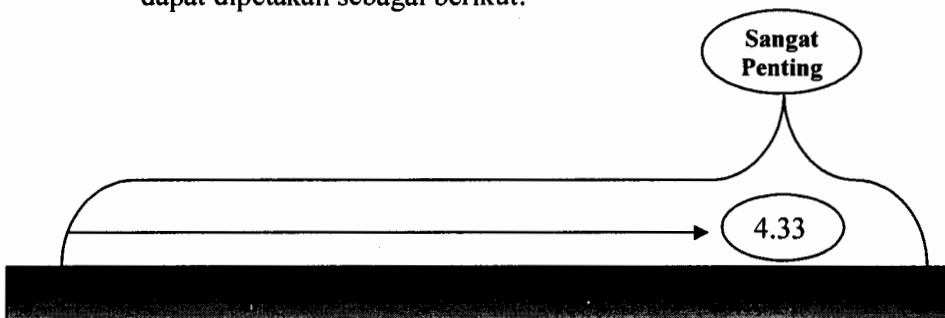
6. Tersedia Air Minum

Untuk atribut yang keenam dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **4.40** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



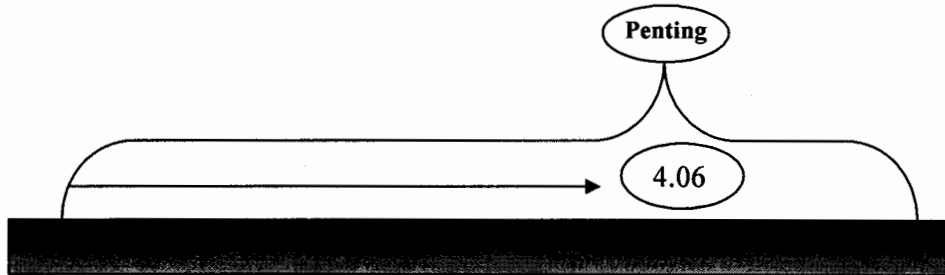
7. Tersedia Tempat Sholat

Untuk atribut yang ketujuh dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **4.33** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



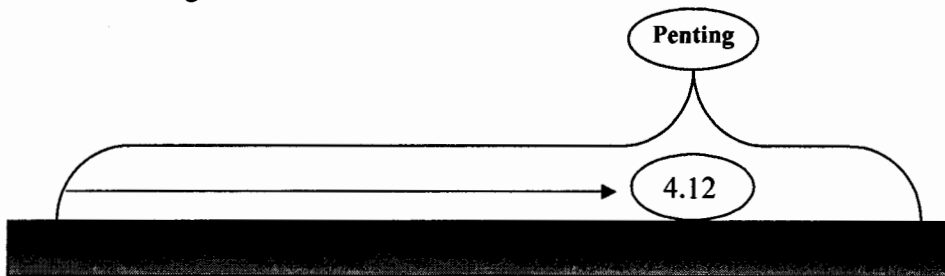
8. Tersedia Gambar Petunjuk Kerja Dalam Berbagai Hal.

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu tersedia air minum berada pada skala **4.06** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



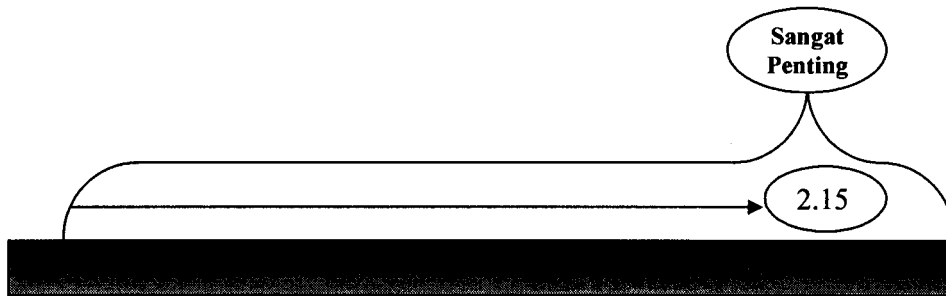
9. Tersedia Petunjuk Ruang

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu Tersedia petunjuk ruangan berada pada skala 4.12, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



#### 10. Tersedia Ruang Tunggu Yang Nyaman

Untuk atribut yang kedelapan dari dimensi *tangibles* yaitu Tersedia petunjuk ruangan berada pada skala **4.40** bermakna **sangat penting**, sehingga dapat dipetakan sebagai berikut:



#### 5.5.3 Skala Likert Variabel Kinerja dan Harapan

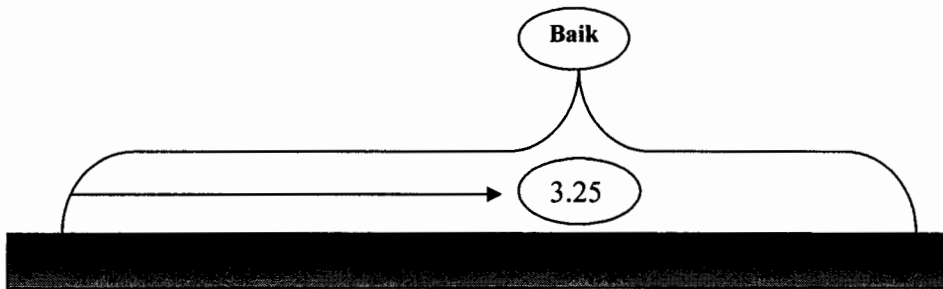
Berikut table secara umum hasil kuantitatif dari *Service Quality* dari kelima dimensi :

NO	VARIABEL	KINERJA	HARAPAN
1	Responsiviness	3.37	4.25
2	Realibility	3.35	4.40
3	Empathy	3.40	4.31
4	Assurance	3.45	4.20
5	Tangibles	2.66	4.22
J u m l a h		16.23	21.38
Rata-rata		3.25	4.28

**Tabel 20 : Skala Likert Variabel Kinerja dan Harapan**

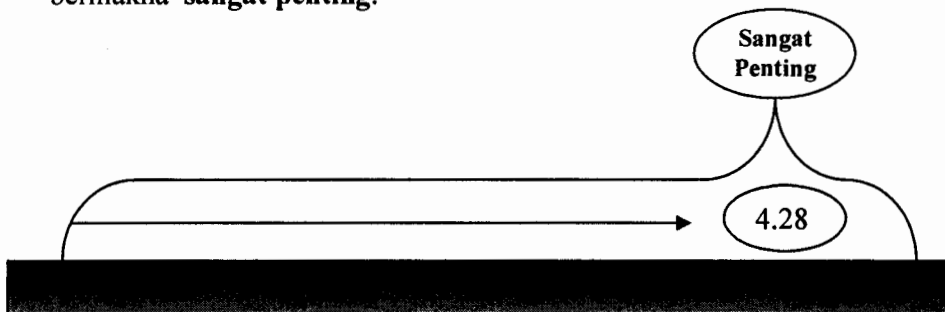
**a. Skala Likert Kinerja**

Untuk mengetahui kinerja secara keseluruhan maka setiap dimensi yang ada harus dilakukan perhitungan dan kemudian dibagi semua dimensi yang ada, sehingga didapat rata-rata kinerja **3.25** bermakna **baik**.

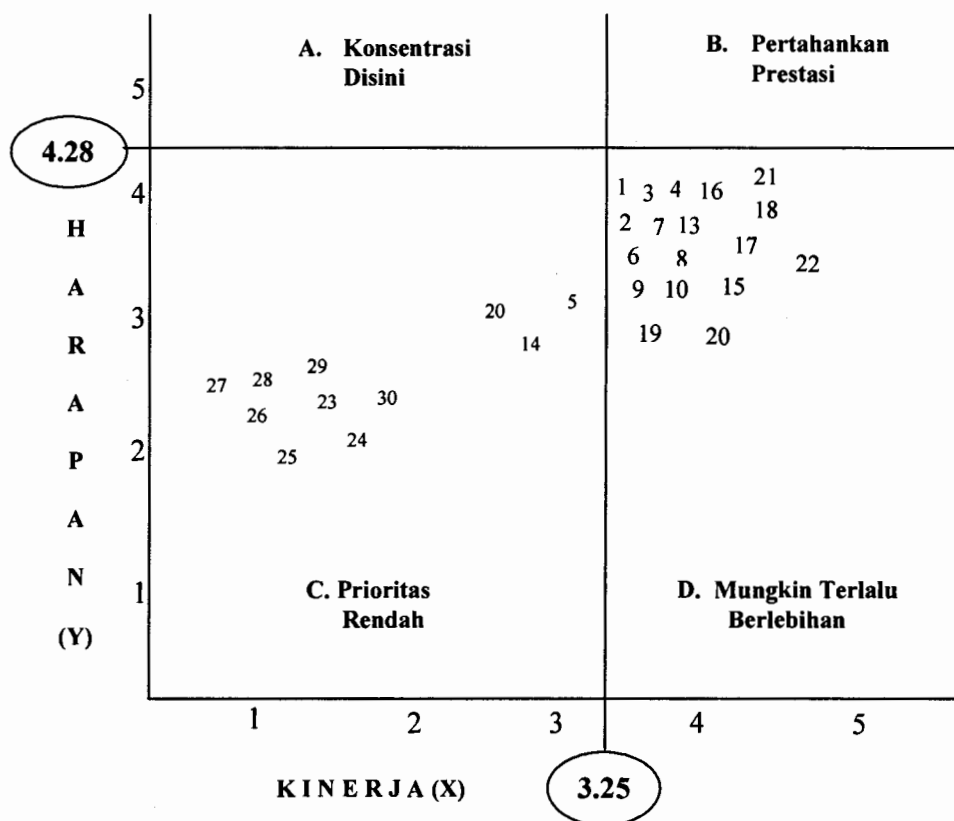


**b. Skala Likert Harapan**

Untuk mengetahui harapan mahasiswa secara keseluruhan maka setiap dimensi yang ada harus dilakukan perhitungan dan kemudian dibagi semua dimensi yang ada, sehingga didapat rata-rata kinerja **4.28** bermakna **sangat penting**.



## 5.6 Diagram Kartesius



**Gambar 8:** Diagram Kartesius

Pada diagram Kartesius diatas telah didistribusikan poin-poin kinerja dari manajemen UPBJJ, sehingga terlihat dengan jelas ada beberapa atribut dari berbagai dimensi yang berada pada kuadran-kuadran tertentu. Untuk kuadran "C" yang merupakan prioritas rendah ada, beberapa atribut yang berada pada kuadran "C" adalah sebagai berikut:

<b>C. PRIORITAS RENDAH</b>		
<b>No</b>	<b>Kuesioner</b>	<b>Atribut</b>
1	5	Sistem Pelayanan Yang tidak berbelit-belit
2	14	UPBJJ Memberikan Pelayanan secara individu
3	20	UPBJJ Memberikan rasa nyaman selama mahasiswa berada dikantor
4	23	Bangunan UPBJJ Menarik
5	24	Kamar Mandi (toilet) bersih
6	25	Tersedia tempat parkir yang memadai
7	26	Tersedia air minum
8	27	Tersedia tempat sholat
9	28	Tersedia gambar petunjuk kerja berbagai hal
10	29	Tersedia petunjuk ruangan
11	30	Tersedia ruang tunggu yang nyaman

**Tabel 21:** Kuadran C Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang ada tidak begitu penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ tidak secara total atau dengan kata lain tidak terlalu maksimal. Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini, dipersepsikan bukanlah suatu hal yang sangat penting oleh mahasiswa namun demikian strategi yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen UPBJJ yaitu tetap meningkatkan atau memperbaiki kinerja yang tidak terlalu berlebihan yang mereka berikan tersebut, hal tersebut dikhawatirkan suatu saat harapan dari mahasiswa berubah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan mahasiswa saat tertentu

Pada diagram Kartesius yang sama diatas telah didistribusikan poin-poin kinerja dari manajemen UPBJJ, sehingga terlihat dengan jelas ada beberapa atribut dari berbagai dimensi yang berada pada kuadran-kuadran tertentu. Dan berikut kuadran yang paling banyak mendapatkan distribusi atribut yang

digolongkan mungkin terlalu berlebihan, beberapa atribut yang berada pada kuadran “D” adalah sebagai berikut:

<b>D. MUNGKIN TERLALU BERLEBIHAN</b>		
No	Quesioner	Atribut
1	1	Kemampuan Pimpinan dalam menanggapi keluhan mahasiswa
2	2	Staf mampu menanggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan
3	3	Staf menjelaskan kepada mahasiswa dengan jelas dan benar
4	4	Ketanggapan front office dalam menyampaikan informasi
5	6	Kemampuan pimpinan dalam mengetahui masalah
6	7	Keterampilan staf saat mengatasi masalah saudara (mahasiswa)
7	8	Pihak UPBJJ mempunyai kecepatan dalam pelayanan
8	9	Tersedia tempat duduk yang nyaman saat berkonsultasi
9	10	Tersedia pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan saudara (mahasiswa)
10	11	Prilaku pimpinan sopan dan ramah
11	12	Tersedia waktu untuk menyampaikan masalah
12	13	Staf menunjukkan sikap sopan dan ramah (bersahabat)
13	15	UPBJJ mengutamakan kepentingan mahasiswa
14	16	Kemapuan pimpinan dalam menjelaskan permasalahan yang dialami mahasiswa
15	17	Keterampilan staf melaksanakan prosedur kerja
16	18	Staf merespon kebutuhan mahasiswa
17	19	UPBJJ mampu menjawab semua keluhan mahasiswa
18	21	Performance (penampilan) pimpinan menunjukan keprofesionalan
19	22	Performance (penampilan) staf mengikuti kode etik sebagai pegawai.

**Tabel 22:** Kuadran D Mungkin Terlalu Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh konsumen yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak UPBJJ sebagai suatu yang mungkin dinilai oleh mahasiswa sangat berlebihan. Dengan demikian strategi yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen UPBJJ yaitu mengurangi konsentrasi kinerja mereka pada atribut ini, untuk lebih baiknya pihak manajemen meningkatkan kinerja mereka pada atribut-atribut yang berada kuadran A atau B, yang memang menuntut kinerja yang lebih, karena dari mahasiswa tau pihak luar manajemen mengharapkan kinerja yang lebih baik.

Dari diagram Kartesius didapatkan hasil

NO	Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase (%)
1	A. Konsentrasi disini	0	0
2	B. Pertahankan Prestasi	0	0
3	C. Prioritas Rendah	11	36.67
4	D. Mungkin Terlalu Berlebihan	19	63.33
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabel 23:** Persentase Masing-masing Kuadran

Secara garis besar strategi yang harus ditempuh oleh pihak manajemen UPBJJ berdasarkan diagram kartesius yaitu itu meningkatkan secara bertahap, mulai dari diagram C menjadi atau meningkat menjadi diagram B, kemudian atribut yang berada pada diagram D ditingkatkan kinerjanya pada diagram C. Hal ini mungkin akan lebih baik jika pihak manajemen tidak terlalu memaksakan target kinerja secara keseluruhan berada pada kuadran B.



**UPBJU**



**PADANG**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Keberhasilan sebuah institusi umum tidak lepas sering dilakukannya *research and development*. Berangkat dari dasar pemikiran bahwa pelayanan yang baik harus diberikan kepada *constumer*, karena eksis dan tidaknya suatu institusi pelayanan umum sangat berpengaruh pada konsumen, yang tentunya bermula dari pelayanan yang diberikan institusi tersebut.

Berangkat dari teori Parasuraman , 1988 tentang pelayanan yang terdiri dari lima dimensi/*Service Quality* yaitu : *Responsiveness, Realibelly, Empathy, Assurance dan Tangibles*. Pada Bab I telah dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mencari perbaikan dari pelayanan yang diberikan oleh Pihak manajemen UPBJJ.

Untuk mengetahui itu, Penelitian ini menggunakan beberapa metode analisis yaitu; tingkat kesesuaian; metode penghitungan gap; skala Likert dan terakhir menggunakan metode diagram Kartesius. Dari keempat metode yang digunakan pada dasarnya mengukur perbandingan antara kinerja yang diberikan pihak manajemen dengan harapan yang diinginkan konsumen karena bagaimana pun juga Harapan konsumen dibentuk oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing. Dengan mengetahui harapan-harapan konsumen pihak manajemen bisa bebenah diri jika ada beberapa hal dinilai kurang baik dan layak untuk diperbaiki menghadapi persaingan pasar.

Secara umum kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ, kurang memenuhi harapan konsumen. Masih banyak atribut dari pelayanan yang diberikan oleh manajemen UPBJJ dari kaca mata

konsumen dinilai penting bahkan sangat penting untuk di perbaiki atau ditingkat pelayanannya untuk menuju *customer satisfaction*.

#### 5.1.1 METODE TINGKAT KESESUAIAN

Pengunaan metode ini lebih diperuntukan mengetahui seberapa besar tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang diinginkan oleh konsumen ditemukan hasil sebanyak 5 atribut yang berada diatas interval 80.00%-100%.

Diantara kelima dimensi tersebut, hanya ada satu dimensi pada 2 (dua) atribut yang mendapatkan tingkat kesesuaian mendekati 100% yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap) sementara dimensi yang lainnya hal satu atribut saja. Hal ini menunjukan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ sudah cukup baik. Secara keseluruhan pihak manajemen harus bekerja lebih baik lagi untuk memperbaiki kinerja yang diharapkan konsumen karena dari hasil penghitungan sebanyak 83.33% atribut yang tingkat kesesuaiannya masih jauh dari harapan konsumen, dengan kata lain atribut-atribut tersebut harus menjadi prioritas perbaikan *service quality*.

#### 5.1.2 METODE PENGHITUNGAN GAP

Penghitungan selanjutnya dengan menggunakan metode penghitungan gap guna mengetahui seberapa besar gap yang tercipta antara kinerja dan harapan. Tidak jauh berbebada dnengan metode sebelumnya, metode penghitungan gap merupakan salah satu metode untuk mengetahui atribut dan dimensi mana yang menjadi prioritas perbaikan kinerja, penentuan ini dilakukan dengan syarat jika atribut tersebut mendekati 0 (nol) maka kinerja bisa dikategorikan baik. Berikut merupakan atribut dari dua dimensi yang mendekati o (nol)

1. Staf mampu menaggapi masalah mahasiswa sebelum sampai ke pimpinan (0.56) yang merupakan dari dimensi *Responsiveness*.

2. Staf merespon kebutuhan mahasiswa (0.42) yang merupakan dari dimensi *Assurance*.

Pada metode ini didapatkan hasil bahwa sebanyak 93.33% atribut yang mempunyai rentangan gap menjauhi angka 0 (nol), dengan demikian hampir 100% dengan menggunakan metode ini kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ jauh dari harapan konsumen. Langkah selanjutnya jelas menjadi prioritas perbaikan kinerja untuk sejumlah atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan *service quality*, agar harapan-harapan konsumen bisa terpenuhi.

### 5.1.3 METODE SKALA LIKERT

Untuk melihat rentang interval berada di posisi mana kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ. Rentang kinerja yang diberikan manajemen UPBJJ jika menggunakan skala Likert berada pada posisi Kurang baik hingga baik. Melihat rentangannya memang tidak terlalu jauh namun jika dilihat lebih lanjut angka atau poin yang diberikan oleh konsumen terhadap atribut tersebut hanya 2.12 (tersedia petunjuk ruangan) ini menunjukkan bahwa pihak manajemen harus memberikan perhatian khusus karena hal tersebut menjadi catatan tersendiri dari konsumen datang ke kantor UPBJJ. Rentang selanjutnya adalah konsumen memberikan angka atau poin sebesar 3.87 (staf merespon kebutuhan mahasiswa) yang berada pada skala baik, jelas hal ini masih perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen agar kinerja lebih meningkat lagi pada skala sangat baik sesuai harapan konsumen.

### 5.1.4 METODE DIAGRAM KARTESIUS

Metode ini, lebih condong pada strategi apa yang tepatnya diterapkan oleh pihak manajemen ketika mengetahui berada pada kuadran mana kinerja yang selama ini mereka berikan kepada konsumen.

Pada diagram Kartesius terdiri dari 4 (empat) kuadran yaitu

- a. Konsentrasi disini;

- b. Pertahankan Prestasi;
- c. Prioritas Rendah; dan
- d. Mungkin Terlalu Berlebihan.

Kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen UPBJJ berdasarkan distribusi atribut tidak ada satupun atribut yang berada pada kuadran A dan B. Atribut yang tersebar banyak pada kuadran D yaitu sebesar 63.33% dan pada kuadran C sebesar 36.67%. Secara garis besar strategi yang harus ditempuh oleh pihak manajemen UPBJJ berdasarkan diagram Kartesius yaitu itu meningkatkan secara bertahap, mulai dari diagram C menjadi atau meningkat menjadi diagram B, kemudian atribut yang berada pada diagram D ditingkatkan kinerjanya pada diagram C. Hal ini mungkin akan lebih baik jika pihak manajemen tidak terlalu memaksakan target kinerja secara keseluruhan berada pada kuadran B. Namun demikian perubahan akan harapan konsumen akan berubah seiring perkembangan zaman dan kebutuhan konsumen, oleh sebab itu evaluasi akan kinerja terhadap *Service Quality* harus tetap dijalan guna menjaga loyalitas konsumen.

## 1.2 SARAN

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian yang berhubungan dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan konsumen dalam hal ini mahasiswa. Mungkin masih banyak atribut – atribut yang tidak tercover kedalam lima dimensi tersebut, namun peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dan bisa membahas lebih dalam dengan atribut-atirbut yang berbeda.

Dari keempat metode analisis yang dilakukan memang hasilnya lebih kearah ketidak puasan dari pihak konsumen, jelas hal ini menuntut pihak manajemen lebih terfokus pada kearah pelayanan mahasiswa. Namun sayangnya penelitian ini tidak membahas penyebab mengapa pelayanan yang diberikan tidak membuat konsumen menjadi puas .

Kalau berbicara kepentingan, jelas kepentingan konsumen jelaslah menjadi pilar utama yang harus dipenuhi. Sebagai saran dalam penelitan ini adalah:

1. Ada standar pelayanan untuk UPBJJ dan begitu juga jumlah ideal stafnya.
2. Untuk perbandingan jumlah karyawan dan jumlah yang dilayani harus jelas adanya agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal.
3. Perlu adanya *reward* bukan *punishment* terhadap karyawan agar memberikan pelayanan yang maksimal.
4. Pelatihan *Constumer Service* bukan solusi yang tepat untuk mengatasi pelayanan karena staf tidak yang diberikan pelatihan bukan khusus melayani mahasiswa tapi harus mengerjakan pekerjaan yang lain juga seperti pendaatan gudang.
5. *Lay out* gedung UPBJJ harus jelas, sehingga terlihat jelas bagian Front Office, Pelayanan Registrasi, pelayanan BBLBA dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothe Wahyu, (1999), *Manajemen Kualitas*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Penerbit: Universitas Atma Jaya.
- Balqiah, Tengku Ezni dan Hapsari Setyowardhani, (2007), *Perilaku Konsumen*, Edisi Kesatu, cetakan pertama, Jakarta: Universitas Terbuka.
- David, Fred R, (2009), *Manajemen Strategis*, Edisi 12, Jakarta: Salemba Empat.
- Iskandar, (2009), *Metodologi Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Cetakan kedua, Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jasfar, Farida, (2003), *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: LPFE Usakti.
- Kotler, P, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium 1, Jakarta : PT. Prehallindo.
- Lupiyoadi, R (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT. Salemba Emban Patria.
- Lupiyoadi, R (2009), *Pemasaran Jasa*, Cetakan Ketiga, Jakarta: Universitas Terbuka
- Mansoor, Farid Widjaya, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kesatu, Cetakan Pertama, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kirom, Bahrul, (2009), *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*, cetakan pertama, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P and Armstrong, G, (1997), *Dasar - dasar Pemasaran*, 7 Edition, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Jilid 2, Jakarta: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L.( 1988) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Fress Press.
- Rangkuti, F (2002), *Measuring Customer Satisfaction : Teknik dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analsis Kasus PLN-JP*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S dan Tjiptono, F, (2001), *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta : PT. Salemba Emban Patria.
- Sugiono, (2005), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kesatu, Bandung, Alfabeta.
- Sugiono, (2007), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ketiga, Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, (2003), *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Amus Yogyakarta.
- Sunarto, (2006), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit AMUS Yogyakarta dan Aditya Media Yogyakarta.
- Supranto, J, (2003), *Metode Riset : Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Edisi ketujuh, Cetakan Kedua, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Supranto, J, (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, cetakan ketiga, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F, (2000), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta.

Usman, Wan (2007), *Metode Kuantitatif*, cetakan ketiga, Jakarta: Universitas Terbuka.

Wijatno, Serian (2009), *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan dan Mutu Lulusan)*, Jakarta: Salemba Empat.